

# Sähköisen kokouskäytännön kehittäminen

Keijo Dimitrow

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2017

Tekniikan ala

Insinööri (YAMK), Teknologiaosaamisen johtamisen tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Dimitrow, Keijo	Julkaisun laji Opinnäytetyö. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto	Päivämäärä 24.03.2017
		Julkaisun kieli Suomi
	Sivumäärä 55	Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Sähköisen kokouskäytännön kehittäminen		
Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto.		
Työn ohjaaja(t) Lehtori Alakangas, Juhani, Lehtori Jurvelin, Jouni		
Toimeksiantaja(t) Verohallinto		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin Verohallinnolle, jossa sähköisten kokousten määrä on kasvanut runsaasti ja joihin kuluu suhteellisen paljon työaikaa. Käytettävä teknologia on mahdollistanut sähköisten kokousten järjestämisen nopealla aikataululla sekä helpon osallistujajoukon tavoittamisen. Mahdollisuus etätyöskentelyyn on laajentanut sähköisiin kokouksiin osallistumisen myös varsinaisen työskentelypaikan ulkopuolella.</p> <p>Tavoitteena oli kartoittaa Verohallinnon sähköisten kokouskäytäntöjen nykytila ja löytää kehityskohtia käytäntöjen tehostamista ja yhtenäistämistä varten. Tavoitteisiin kuului myös selvittää sähköisten kokousten hyviä ja huonoja puolia sekä tarkastella etätyöskentelyä. Lisäksi opinnäytetyössä tutustuttiin Valtion yhteiseen viestintäratkaisuun ja Lync-pikaviestiohjelmistoon.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosio toteutettiin kyselytutkimuksena sähköisellä kyselyjärjestelmällä. Se oli suuren osallistujajoukon vuoksi järkevin vaihtoehto kyselyn toteutukselle. Kyselyyn vastaaminen pyrittiin tekemään helpoksi ja jokainen sai tehdä sen kiireettä sovittussa aikavälissä oman aikataulunsa mukaan. Myös vastausten analysointi ja raportointi oli sähköisen kyselyjärjestelmän ansiosta tehokasta.</p> <p>Tulokset osoittivat sähköisten kokousten olevan ajoittain päivittäisiä ja joillakin työntekijöillä niitä oli jopa useampia päivässä. Kokouskäytäntöjen kehityskohteet saatiin työssä tiedostettua ja useimpiin löydettiin tehostamis- tai yhtenäistämisehdotus. Etätyöskentelystä saatiin vastaajilta myönteinen käsitys ja sen tekeminen on edelleen lisääntymässä. Kokoukset ja useat muut toiminnot ovat muuttumassa yhä enemmän sähköisiksi. Tämä asettaa niihin osallistuville tai niiden käyttäjille lisää haasteita ja opeteltavaa. Toisaalta sähköinen asiointi on yhä suosittumpaa ja se vähentää myös fyysisen läsnäolon tarvetta.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
kokous, etätyö		

Author(s) Dimitrow, Keijo	Type of publication Master's Thesis	Date 24.03.2017
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: x
Title of publication Developing of e-meeting practice		
Degree Programme Professional Master Degree Programme in Technological Competence Management		
Supervisor(s) Senior Lecturer Alakangas, Juhani, Senior Lecturer Jurvelin, Jouni		
Assigned by Finnish Tax Administration		
<p>Abstract</p> <p>The thesis was assigned by Finnish Tax Administration in which the number of electric meetings had increased a lot taking more working time. The technology used allowed arranging the electric meetings at a short notice and reaching the participant group easily. The opportunity for telecommuting enabled participation in an electric meeting also outside the actual work place.</p> <p>The objective was to study the present state of an electric meeting and to find development sections in it to uniform the policies and to increase the efficiency. The objectives also included finding the advantages and disadvantages of electric meetings and to examining telecommuting. Furthermore, the joint communication solution used and Lync instant messaging software was also examined in the thesis.</p> <p>An electric inquiry system was used in the study as it was the most reasonable alternative due to the large size of the participant group. Answering the inquiry had been made easy and every-one was allowed to answer it according to their own schedule without hurry. Furthermore, analysings and reporting the answers in an electronic format was efficient.</p> <p>The results showed that sometimes there were daily electric meetings while some workers had even more than one in a day. Targets for development were realised and a proposed solution was found to most of them. Telecommuting was considered positive and it was increasing.</p> <p>Meetings and several other functions are becoming electric, which gives the users more challenges and things to learn. Electronic transactions are increasingly popular and the need for physical presence decreases.</p>		
Keywords/tags (subjects)		
meeting, telecommuting		

## Sisältö

1	Sähköistä tietoa .....	4
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajausta .....	4
1.2	Tutkimusmenetelmät ja tiedonkeruu .....	5
1.3	Toimeksiantaja .....	5
2	Kokousviestintä .....	7
2.1	Kokous ja sen kulku .....	8
2.2	Yksilön työskentely kokouksessa.....	9
2.3	Kokouksen apuvälineet .....	10
2.4	Etäosallistuminen .....	11
3	Etäviestintä.....	12
3.1	Valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönotto.....	12
3.2	Viestintäratkaisun osa-alueet.....	12
3.3	Työmuotona etätyö .....	13
4	Tutkimusprosessi.....	15
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat .....	15
4.2	Tutkimusongelmat.....	16
4.3	Tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineisto .....	17
4.4	Tutkimusaineiston analysointi.....	18
5	Tutkimustulokset.....	19
5.1	Vastaajan taustatiedot .....	19
5.2	Sähköiset kokoukset.....	20
5.3	Etätyö.....	25
5.4	Avoimet kysymykset.....	27
6	Johtopäätökset.....	32
6.1	Sähköisten kokousten nykytila .....	32

6.2	Sähköisten kokousten edut ja haitat.....	33
6.3	Sähköisten kokousten kustannukset.....	35
6.4	Etätyöskentely .....	36
6.5	Sähköisten kokousten kehityskohteet .....	37
6.6	Prosessikuvaus sähköisen kokouksen kulusta.....	38
6.7	Pöytäkirjapohja.....	40
6.8	Lync-pikaviestiohjelmiston ominaisuudet.....	41
7	Pohdinta .....	44
7.1	Yleistä tutkimuksen tavoitteista ja tuloksista.....	44
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	46
7.3	Jatkokehitysehdotukset.....	46
	Lähteet.....	48
	Liitteet .....	50

## Kuviot

Kuvio 1. Tutkimuksen osiot .....	16
Kuvio 2. Kysymys 17 .....	19
Kuvio 3. Kysymys 18 .....	20
Kuvio 4. Kysymys 19 .....	20
Kuvio 5. Kysymys 1 .....	21
Kuvio 6. Kysymys 2 .....	21
Kuvio 7. Kysymys 3 .....	22
Kuvio 8. Kysymys 4 .....	22
Kuvio 9. Kysymys 5 .....	23
Kuvio 10. Kysymys 6 .....	23
Kuvio 11. Kysymys 7 .....	24
Kuvio 12. Kysymys 8 .....	25
Kuvio 13. Kysymys 9 .....	25
Kuvio 14. Kysymys 10 .....	26
Kuvio 15. Kysymys 11 .....	27
Kuvio 16. Kysymys 12 .....	27
Kuvio 17. Sähköisen kokouksen kulku.....	39

## Taulukot

Taulukko 1. Viikoittainen työajan käyttö kokouksissa .....	36
Taulukko 2. Viikoittainen työajan käyttö kokouksissa 2 .....	36

# 1 Sähköistä tietoa

Tänä päivänä toiminnot kaikkialla alkavat yhä enemmän ja enemmän sähköistymään. Voit ilmoittaa lukuisia ilmoituksia sähköisesti useille eri toimijoille, kuten Verohallintoon veroilmoituksia, muuttoilmoituksen maistraatille tai tehdä vaikka rikosilmoituksen poliisille. Verkkoasiointi on nykypäivää ja se tuo mukaan paljon etuja. Säästää voiko pelkästään ajankäytössä jättämällä matkustuksen väliin ja samalla tulee myös rahallista säästöä sekä voit usein itse päättää ajankohdan milloin asian hoidat.

Koulujen opiskeluaineistot alkavat vaihtua sähköiseen muotoon ja käytössä on jo suoraan verkossa toimivia erilaisia opetuslustoja. Sähköistyminen mahdollistaa useissa yrityksissä työntekijöiden siirtymisen etätyöskentelyyn. On mahdollista osallistua paikasta riippumatta sähköisiin kokouksiin, koulutuksiin tai muihin tilaisuuksiin mikäli internet-yhteys on käytettävissä. Sähköisiä kokouksia ja muita sähköisiä tilaisuuksia on jo tänä päivänä paljon ja ne ovat lisääntymässä kiihtyvissä määrin. Sähköisiä tilaisuuksia on erittäin helppo ja nopea järjestää lyhyelläkin varoitusajalla.

Asiointi internet-yhteyden välityksellä tuo monien etujen lisäksi mukanaan myös vaaroja ja riskejä. Tietoturvan on oltava kunnossa virusten, haitta- ja vakoiluohjelmien varalta sekä on pystyttävä asioimaan luotettavasti käytettävässä palvelussa. Etätyöskentelyssä käytettävän internet-yhteyden ja laitteiden on oltava toimintavarmuudeltaan hyvää luokkaa.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa tutkimus sähköisten kokouskäytäntöjen nykytilasta ja niiden kehittämiseksi toimeksiantajan organisaatiossa. Tavoitteena oli löytää mahdollisia kehityskohtia ja yhtenäistää sekä tehostaa sähköistä kokouskäytäntöä. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös selvittää sähköisten kokousten hyviä ja huonoja puolia sekä tarkastella etätyöskentelyä. Tavoitteisiin kuului toiminnollisuutta sisältävän pöytäkirjapohjan suunnittelu ja sen toteuttaminen sekä laatia prosessikuvaus sähköisen kokouksen kulusta. Lisäksi osana tätä opinnäytetyötä kuului Valtion yhteisen viestintäratkaisun (Vyvi) toiminnan pintapuolinen tarkastelu sekä käytössä olevan Lync-pikaviestinohjelmiston perustoimintojen selvittäminen.

Opinnäytetyössä rajattiin kokonaan pois niin sanotut perinteiset, paikan päällä pidettävät kokoukset ja tutkimuksessa keskityttiin ainoastaan sähköisiin kokouksiin. Lisäksi tutkimuskohteet rajattiin koskemaan vain Verohallinnon Tietohallintoyksikön henkilöstöä, jotka omaavat jo valmiiksi tietokoneen peruskäytön edellytykset.

## 1.2 Tutkimusmenetelmät ja tiedonkeruu

Opinnäytetyössä käytettiin pääasiassa kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa vastauksia tulkittiin numeroiden avulla. Käytetty tutkimusmenetelmä sopi opinnäytetöihin parhaiten tutkimuksen luonteen ja sen suuren vastaajajoukon takia. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden vastauksia käsiteltiin suurena joukkona, eikä vastauksista ollut tarkoitus ottaa esiin yksittäisvastauksia. Analysoitava aineisto kerättiin toteuttamalla sähköinen lomakekysely käyttämällä Webropol-kyselytutkimustyökalua. Vastaajille lähetettiin sähköpostitse saatekirje, joka sisälsi internet-linkin täytettävään tutkimuslomakkeeseen. Lomakekysely koostui yhteensä 19 kysymyksestä, joista 12 oli yhden tai useamman vastausvaihtoehdon omaavia monivalintakysymyksiä. Lomakekyselyssä oli neljä avointa kysymystä, joihin ei voitu soveltaa käytettyä tutkimusmenetelmää vaan vastauksia analysoitiin manuaalisesti. Lisäksi vastaajan taustatietojen selvittämistä varten laadittiin kolme monivalintakysymystä.

## 1.3 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Verohallinto, joka työllistää noin 4900 henkilöä usealla paikkakunnalla Suomessa. Verohallinto kerää suurimman osan Suomen veroista ja veroluonteisista maksuista, joilla yhteiskunnan toimintaa rahoitetaan. Toimeksianto oli tarkemmin peräisin Verohallinnon sisäiseltä tietoteknisiä tehtäviä hoitavalta palveluyksiköltä tietohallintoyksiköltä.

Verotusta harjoitettiin jo Ruotsin vallan aikana ja pysyvä kruununverotus aloitettiin Suomessa 1200-luvulla. Tätä ennen katolinen kirkko oli jo verottanut suomalaisia säännöllisesti. Vuosisatojen kuluessa verotus muuttui moninaisemmaksi ja alettiin kantaa uudenlaisia veroja. Suomi perusti vuonna 1809 oman keskushallinnon, joka järjesti yhtenä tehtävänä verotuksen. Seuraavien lähes kahden sadan vuoden ai-



kana verotus kehittyi ja uudistui paljon, kunnes vuonna 1970 perustettiin Verohallitus, joka on kehittynyt nykyisenlaiseksi. (Verohallinto - Verotuksen historiaa Suomessa, 2016.)

## 2 Kokousviestintä

Viestintä on organisaation perustoiminto ja se kuuluu suoraan organisaation toiminnan keskukseen. Se on yhteisön elinehto, jonka tarkoituksena on luoda hyvät edellytykset työskentelylle. Viestinnän perustehtäviksi luetaan tietojen vaihtaminen, johdettu päivittäisviestiminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen, jotka ovat samoja organisaatiosta riippumatta. Sähköinen viestintä on kasvanut nykyajan työvälineeksi, joka edellyttää jo monipuolisia viestintätaitoja. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9-10.)

Ihmisen vuorovaikutuksen perusta on viestintä, joka voi tapahtua sanallisesti tai sanattomasti. Sanallista viestintää kutsutaan verbaaliseksi viestinnäksi, jolla tarkoitetaan sanoista rakentuvaa puhetta tai kirjoitusta. Sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan ihmisen viestintää eleillä, liikkeillä, katseella, ilmeillä, asennolla, välimatkalla tai tilankäytöllä. Edellä mainituissa viestintä voi tapahtua tiedostaen tai tiedostamatta. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 1.)

Kokous on vuorovaikutustilanne, jossa vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys. Vähintään kahden ihmisen välistä vaikutussuhdetta, jossa tuotetaan, jaetaan ja tulkitaan merkityksiä, voidaan sanoa vuorovaikuttamiseksi. Lisäksi vuorovaikutus voi olla intentionaalista, jolloin se perustuu jonkin osapuolen tarkoitukselliseen haluun välittää viesti. Vuorovaikutuksessa tehdään tulkintoja, joihin voivat vaikuttaa useat eri asiat. Viestijöiden aiempien kokemusten ja heidän välisten suhteiden lisäksi sanallisella ja sanattomalla viestinnällä on suuri vaikutus. Vuorovaikutustaitoihin voidaan liittää useita osataitoja, joita ovat muuan muassa:

- kuuntelu ja havaintojen tekeminen
- väitteiden esittely ja perustelu
- tuen osoittaminen
- puheenvuorojen ottaminen ja pitäminen
- kyky jatkaa toisen puheenvuorosta
- keskustelun ylläpitäminen

(Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 11.)

## 2.1 Kokous ja sen kulku

Kokousta varten on etukäteen asetettu tavoite, jonka saavuttaminen edellyttää osallistujilta yhteistyötä, kuuntelemista, omien näkemysten perustelua ja yhteisen näkemyksen saavuttamista. Useimmiten myös tavallista palaveria tai neuvottelua kutsutaan kokoukseksi, vaikka ne eivät ole kokouksen tapaan säädeltyjä, mutta muistuttavat kuitenkin käytännöiltään niitä. Kaikissa edellä mainituissa on puheenjohtaja tai vähintään kokouksen vetäjä, varsinkin jos osallistujia on useita. Neuvotteluista ja pienimmistäkin palavereista laaditaan muistio sovittujen asioiden myöhemmin muistamisen tueksi. Varsinaisissa kokouksissa on aina puheenjohtaja ja niiden kuluista sekä päätöksistä kirjoitetaan pöytäkirja. Näiden onnistumisen edellytyksinä ovat, että niiden valmisteluihin on paneuduttu riittävän hyvin ja keskustelut etenevät tavoitteellisesti ja rakentavasti sekä tilaisuuksissa on hyvä ilmapiiri. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 197-198.)

Työorganisaation kokousten kulkua ei voi suoraan verrata esimerkiksi yhdistyksen vuosikokouksiin tai hallituksen kokouksiin. Kokousten tai neuvotteluiden kulku etenee kuitenkin pääsääntöisesti samalla tavalla, vaikka kyseessä olisi pelkästään pieniä käsiteltäviä asioita. Sähköisissä kokouksissa toimitaan pääpiirteissään samalla tavoin ja yleensä myös kaikki materiaalit ovat sähköisessä muodossa.

Työorganisaatiossa kokoukset voivat olla päätöksentekokokouksia, suunnittelu – ja kehittämiskokouksia tai tiedotuskokouksia. Näitä kolmea kokoustyyppiä ei pidä sekoittaa keskenään, jolloin niissä saavutetaan useita etuja. Kokoukset suunnitellaan kunkin tyyppin periaatteella, jolloin varmistetaan, että käsiteltävät asiat ovat oikean kokoustyyppin asialistalla. Asioita käsitellään kokoustyyppin mukaisella tavalla, jolloin kokouksen arvo liiketoiminnalle kasvaa. Päällekkäisyyksien poistuessa kokousten määrä, niihin kuluva aika ja niiden aiheuttama työkuormitus vähenee. (Höglund 2015, 111-112.)

Kokoustiheyteen ei ole olemassa oikeita, valmiiksi kullekin kokoustyypille määritellyjä kokousten ajankohtia. Tärkeimpiä kokoustiheyteen vaikuttavia asioita ovat käsiteltävien asioiden kiireellisyys ja määrä. Välillä työorganisaatiossa tulee vaihteita, jotka edellyttävät tiheämpää kokoontumista, kuten erilaiset muutostilanteet. Liian

tiheä kokoontuminen alkaa useimmiten ensin näkyä siten, että henkilöillä ei ole enää aikaa osallistua kokouksiin. Rauhallisina aikoina harvemmat kokoukset riittävät, mutta on kuitenkin pidettävä huolta, että asioita ei kerry liian paljon käsiteltäväksi. Kokousten kestot on määriteltävä siten, että niiden tavoitteet saadaan parhaiten toteutettua. (Höglund 2015, 90-92)

Kokouksen avaa puheenjohtaja, joka on yleensä kokouksen koollekutsuja. Puheenjohtaja voi toimia samalla myös sihteerinä, mutta se ei ole suositeltavaa. Kokouksen avauksessa toivotetaan osallistujat tervetulleiksi ja todetaan läsnäolijat merkitsemällä ne pöytäkirjaan. Tämän jälkeen tarkistetaan asialista, joka on yleensä jo kokouskutsun mukana, joten kokoukseen osallistujat ovat voineet tutustua siihen jo etukäteen. Seuraavaksi tarkistetaan mahdollinen edellisen kokouksen pöytäkirja, jonka kokoukseen osallistujat ovat saaneet luettavakseen viimeistään uuden kokouskutsun yhteydessä. Edellisen kokouksen pöytäkirjaa ei tarvitse enää käydä läpi kokouksessa, ellei jonkin sen osaan tarvita korjausta. Puheenjohtaja voi kysyä alkamaisillaan olevan kokouksen asialistan hyväksymisestä sellaisenaan tai halutaanko siihen tehdä muutoksia, joita voidaan tarvittaessa lisätä kokouksen edetessäkin. Käsiteltävän asian esittelee puheenjohtaja tai joku muu aiheen asiantuntija. Esittelyn tavoitteena on antaa tietoa mielipiteen muodostamista tai päätöksentekoa varten sekä alustaa asian käsittelyssä käytävää keskustelua. Asian käsittelyä on mahdollista jatkaa seuraavassa kokouksessa, jos keskustelussa ei saada tarvittavia ehdotuksia päätöksen tekemiseksi. Lopulta kun kaikki asiat on käsitelty, puheenjohtaja päättää kokouksen. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 223-226.)

## 2.2 Yksilön työskentely kokouksessa

Kokouksessa suurimmat vastuut ovat puheenjohtajalla tai kokouksen vetäjällä ja sihteerillä, mutta myös tavallisella kokoukseen osallistujalla on omat asiat huolehdittavana. Kaikilla osallistujilla on mahdollisuus vaikuttaa asioiden päätöksiin ja saada halutessaan puheenvuoro. Kokouksiin kannattaa osallistua ja olla aktiivisesti mukana päätöstenteossa.

Puheenjohtajan tehtäviin kuuluu kokouksen avaaminen ja sen kulusta huolehtiminen. Puheenjohtaja esittelee esityslistalla olevan käsiteltävän asian ja vastaa puheenvuorojen jakamisesta. Lopuksi puheenjohtaja päättää kokouksen sekä tarkastaa laaditun pöytäkirjan. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 226-227.)

Kokouksen puheenjohtajan ei ole järkevää samalla toimia sihteerinä, koska silloin hänen keskittyminen kokouksen vetämiseen kärsii. Sihteeri laatii kokouksesta muistion ja lopuksi virallisen pöytäkirjan, jonka voi laatia myös muu erikseen nimetty henkilö. Pöytäkirjan oikeellisuudesta vastaa kokouksen puheenjohtaja. Muistiota laadittaessa asiat kirjataan siihen tiiviisti ja sen tarkoituksena on kiteyttää kokouksen johtopäätökset. Muistioon ei kirjata kaikkea mahdollista. (Koski & Kortesus 2012, 53.)

Kokoukseen osallistujalla on useita noudatettavia ja muistettavia asioita. Kokoukseen osallistujan on syytä perehtyä esityslistalla oleviin asioihin jo hyvissä ajoin ennen kokousta ja miettiä valmiiksi omat kantansa päätettäviin asioihin. Osallistujan tulee osallistua keskusteluihin aktiivisesti sekä pyytää aina omaa puheenvuoroaan, eikä aloittaa puhetta omasta aloitteesta. Puheenvuoroa pidettäessä on muistettava puhua asiallisesti ja selkeästi sekä mahdollisesti perustella ehdotuksensa. Toisen mielipiteitä ja puheenvuoroja on kuunneltava sekä kunnioitettava, vaikka itse on erimieltä asiasta. Jos jotain ei ymmärrä, niin siitä on syytä kysyä, koska kokouksessa tehtyjä lopullisia päätöksiä täytyy noudattaa. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 230.)

## 2.3 Kokouksen apuvälineet

Kokouksissa voidaan käyttää useita apuvälineitä tehostamaan ja helpottamaan toimintaa niissä. Osa niistä on jo vakiintunut kokouskäyttöön, eikä niitä pidetä enää varsinaisena apuvälineenä. Tärkein apuvälineistä on muistio, johon kirjataan asioita käydystä keskustelusta virallisen pöytäkirjan laatimista varten. Internet voidaan laskea yhdeksi apuvälineeksi perinteisissä, kuten myös sähköisissä kokouksissa. Internetistä voidaan tarvittaessa hakea tietoa ja kerätä huomionarvoista materiaalia näytettäväksi. Tiedon esittämistä varten tarvitaan oma apuväline, jotta tieto voidaan esittää muillekin kokouksen osallistujille. Tällaisena apuvälineenä perinteisissä kokouksissa käytetään dataheitintä, jota sähköisissä kokouksissa kutsutaan dokumentin esittämiseksi jakamalla. (Koski & Kortesus 2012, 88.)

Kokoustarjoilu on jo kauan käytössä ollut ollut apuväline, jonka käyttämisellä on kaksi puolta. Varsinkin, jos tarjoilusta on annettu etukäteen tieto, niin se voi kasvattaa kokouksen osallistujamäärää, mutta toisaalta se voi passivoida osallistuja, jotka odottavat kokouksen aikana milloin tarjoiluihin pääsee käsiksi. Tarjoilun aikana kokousta ei ole kannattavaa viedä suuressa määrin eteenpäin, koska silloin osallistujat eivät ole hyvin vastaanottavassa tilassa. Kokoustarjoilun käyttämistä apuvälineenä kannattaa harkita tarkoin milloin se on järkevää. (Koski & Korteso 2012, 98.)

Apuväline ei ole välttämättä aina esineellinen asia, vaan se voi olla abstrakti, kuten kuunteleminen, puhuminen tai rohkeus. Näitä kaikkia asioita on mahdollista harjoittaa itsessään ja tulla siten paremmaksi kokoustajaksi.

## 2.4 Etäosallistuminen

Kykyä muodostaa yhteys johonkin tietokoneeseen tai verkkoon kaukaa, jonkin toisen verkon yli, voidaan käyttää etäosallistumiseen kokoukseen. Yhteyttä varten laitteissa on oltava asianmukaiset ohjelmistot, joiden on oltava yhteensopivia ja pystyttävä kommunikoimaan keskenään. Useimmissa etäosallistumiseen käytettävissä ohjelmissa on videon ja äänen lisäksi paljon hyödyllisiä ominaisuuksia, kuten tiedostojen siirtäminen ja pikaviestitoiminto. Tietokoneen lisäksi tässä voidaan käyttää muitakin laitteita, kuten matkapuhelinta tai videoneuvottelulaitetta. (TechTerms – Technical terms, 2016.)



toisten käytettävyyden näkee niistä helposti. (Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu, 2012.)

Pika osa-alue käsittää pikaviestinnän ja läsnäolotiedon. Pikaviestin mahdollistaa keskustelun toisen käyttäjän kanssa teksti- tai puhemuodossa sekä samaan keskusteluun useiden eri käyttäjien osallistumisen. Läsnäolotietoa käyttämällä käyttäjät voivat nähdä toistensa käytettävyyden reaaliajassa, joka päivittyy automaattisesti jonkin tietolähteen perusteella, kuten esimerkiksi käyttäjän kalenterimerkintöjen tai aloitetun puhelun. (Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu, 2012.)

Kokous osa-alue mahdollistaa verkkokokousten järjestämisen, johon käyttäjät voivat osallistua tietokoneen lisäksi myös videoneuvottelulaitteen tai puhelimen välityksellä maantieteellisestä sijainnistaan riippumatta. Käyttäjät voivat kokouksessa esittää ja jakaa materiaaleja sekä työstää niitä yhdessä toisten osallistujien kanssa. (Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu, 2012.)

Työtilat osa-alue mahdollistaa käyttöoikeuksilla toteutettujen työtilojen perustamisen. Työtilaan voidaan tallentaa tietoa käyttäjien saataville sekä kommentoitavaksi, jolloin niiden jakaminen sähköpostilla jää tarpeettomaksi ja levytilaa varataan vain kerran kyseistä tietoa varten. (Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu, 2012.)

Turva osa-alueella taataan turvallisen suojaluokitellun tiedon välittäminen, kuten sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen tai käytettävät työtilat. (Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu, 2012.)

### 3.3 Työmuotona etätyö

Tuloksekas ja tehokas työnteko vaatii työpaikalla keskeytymätöntä aikaa, joka voi olla nykyään toimistoissa vaikeaa. Etätyön useita etuja on saada tilaisuus olla yksin ajatustensa kanssa ja keskittyä vain omaan työskentelyyn. Etätyöympäristö täytyy kuitenkin suunnitella siihen sopivaksi, koska myös esimerkiksi kotona voi aiheutua keskeytyksiä muiden perheenjäsenten toimista tai pelkästään television äänestä. Etä-



työssä voit itse rajoittaa keskeytyksiä ja valita työympäristösi sen mukaisesti. Tällä tavoin syntyy rahallista säästöä työntekijälle polttoaineissa ja työnantajalle toimistotiloissa. (Fried & Heinemeier Hansson 2014, 15-16.)

Etätyön tekemisellä voi välttää mahdolliset päivittäiset pitkät työmatkat tai ainakin vähentää työmatkustamista, jolloin saa lisää vapaa-aikaa ja aikaa tehdä jotain muuta. Joustavat työtunnit mahdollistavat töiden tekemisen eri aikoihin tai samanaikaisesti eri aikavyöhykkeellä sijaitsevien kanssa. Mittavasti etätyöskentelyn ympärille suunnitellussa yrityksessä ei ole tarvetta käyttää tarkkoja työaikatauluja. Kun voi valita missä ja milloin töitä tekee, niin ei ole sidottu työpaikan lähellä asumiseen, joka on usein kaupunkiasumista tai sen lähiössä. Etätyöstä on lisäksi etua työnantajalle, joka voi huolettomammin palkata tarvitsemansa työntekijän mistä tahansa maantieteellisestä sijainnista riippumatta. (Fried & Heinemeier Hansson 2014, 23.)

Etätyössä on huolehdittava tarkasti tietoturvallisuudesta, johon on useita ratkaisuja. Työasemien kiintolevyt on oltava salattuja, jolloin kadonnut laite on pieni haitta, eikä koko yritystä koetteleva hätätilanne. Työasemissa on estettävä automaattinen kirjautuminen ja asettava työasema lukkiutumaan automaattisesti lyhyen ajan kuluttua, josta palattaessa on vaadittava salasana. Salaus on kytkettävä päälle kaikille sivustoille, etenkin internetissä toimiville sähköpostipalveluille. Lisäksi on muistettava suojata älypuhelin tai tabletti-tietokone kirjautumiskoodein. (Fried & Heinemeier Hansson 2014, 63-64.)

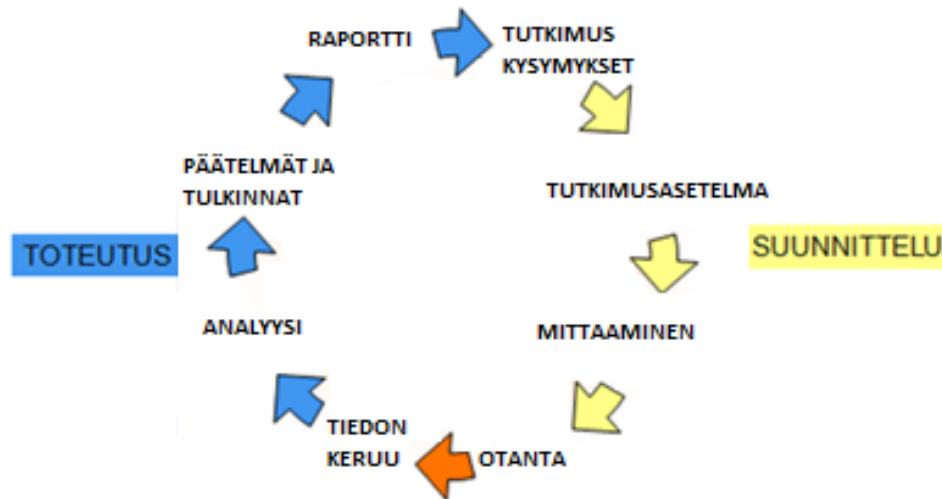
## 4 Tutkimusprosessi

Sähköiset kokouskäytännöt ja etätyöskentely olivat tutkittavina ilmiöinä haastavia lähestyttäviä, mutta samalla ne myös olivat hyvin mielenkiintoisia. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen lomakekysely, jossa oli apuna avoimia kysymyksiä täydentämässä tutkimusta. Suunnittelussa lähdettiin liikkeelle yksiselitteisistä ja todellisista tutkimuskysymyksistä sekä kyselylomake suunniteltiin huolellisesti etukäteen. Tutkit-tavan ilmiön oleelliset asiat otettiin huomioon tutkimisen kannalta, mutta niistä kaikki eivät kuitenkaan mukautuneet helposti numeerisesti mitattaviksi, kuten avointen kysymysten vapaamuotoiset vastaukset. (Kvanti – Kvantitatiivisten eli määrällisten menetelmien ohjeita, 2016.)

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Työtavat ovat laajasti sähköistyneet ja lisääntyneet useilla eri aloilla. Tässä tutkimuksessa kohteena olivat sähköiset kokoukset, joka on vain yksi sähköistymisen kasvussa olevista työtapojen osa-alueista. Sähköiset kokoukset toivat mukanaan runsaasti etuja ja niitä oli helppo järjestää nopealla aikataululla, mutta myös haittapuolia oli olemassa.

Tämä tutkimus oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jossa kartoitettiin sähköisten kokouskäytäntöjen nykytilaa sekä pyrittiin löytämään kokouskäytäntöihin kehityskohtia. Ensisijaisesti tutkimusongelmat ratkaisivat käytettävän tutkimusmenetelmän, jota voidaan myös nimittää tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimuksessa käsiteltiin sähköisten kokousten lisäksi myös etätyötä ja selvitettiin vastaajan taustatietoja. Tutkimus oli kokonaisuutena luova prosessi, jonka oikea kohderyhmä ja tavoitteet mahdollistivat sen luotettavan toteuttamisen. Tutkimus jakaantui selkeästi suunnittelu- ja toteutusosioihin, kuten kuviossa 1 on esitetty. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 12, 15.)



Kuvio 1. Tutkimuksen osiot (Kvanti – Kvantitatiivisten eli määrällisten menetelmien ohjeita, 2016)

Tutkimuksen kohderyhmän henkilöt olivat tietotekniikka-alan työntekijöitä, joten he omasivat jo valmiiksi tietokoneen ja ohjelmistojen peruskäyttötaitoja. Lisäksi kaikilla tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä oli tarvittavat laitteet ja valmius osallistua sähköisiin kokouksiin vähintäänkin omalta työpisteeltään.

## 4.2 Tutkimusongelmat

Tutkimusongelmaa voidaan pitää tämän opinnäytetyön lähtökohtana. Sähköisten kokouskäytäntöjen kehittämisen tutkimusongelmat jouduttiin paloittelemaan useaan pienempään osaan, joita voidaan kutsua alaongelmiksi. Yksinomaisesti tutkimusongelma oli niin hankalasti kuvailtava, joten siitä tehtiin kysymysten muotoisia alaongelmia. Tässä työssä selvitettiin kohderyhmän henkilöiden motivaatiota liittyen sähköisiin kokouksiin ja etätyöskentelyyn sekä kartoitettiin sähköisten kokousten määrää ja kestoja. Lisäksi selvitettiin henkilöiden toimintaa sähköisessä kokouksessa ja heidän tutustumista siihen.

Tutkimuksen toteuttamiseen liittyi ongelmia, joita ei voitu välttää kaikkien kohderyhmän henkilöiden osalta. Keskeisessä osassa oli lomakekyselyn ajankohta ja vastaajien aikataulu, jota yritettiin sovittaa mahdollisimman sopivaksi kaikille. Toimivasta suunnittelusta huolimatta kaikilta henkilöiltä ei saatu tutkimukseen vastausta, johon

muina syinä voivat olla asian kiinnostavuuden luonne tai käytetty tutkimusmenetelmä.

### 4.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineisto

Tutkimusmenetelmäksi päädyttiin valitsemaan kvantitatiivinen suunnitelmallinen survey-tutkimus, jossa aineisto kerättiin internetin kautta sähköistä tutkimuslomaketta (liite 2) käyttäen. Tutkimuksessa ei haluttu tietoa yksittäistapauksista vaan siinä pyrittiin tarkastelemaan aineistoa siten, että voitiin tehdä yleistyksiä kerätyistä tutkimustuloksista. Suurin osa vastauksista oli käsiteltävissä tilastollisella menetelmällä, joka lopulta ratkaisi käytetyn tutkimusmenetelmän.

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu tyypillisesti kyselylomakkeeseen, jossa voi olla laajasti erilaisia kysymyksiä tai väittämiä. Tutkimuksen tekninen toteutus tapahtui Webropol-kyselytutkimustyökalua käyttäen, jonka avulla tutkimuksen tekeminen oli yksinkertaista ja se pystyttiin lähettämään vastaajille hyödyntäen jo valmiiksi olemassa olevaa vastaanottajalistaa. Kohderyhmän perusjoukko oli niin suuri ja hajallaan, että tämä oli taloudellisin ja tehokkain tapa kerätä tiedot. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarvittavat tiedot voidaan myös hankkia erilaisista muiden jo keräämistä tietokannoista tai rekistereistä, mutta tässä tutkimuksessa siihen ei ollut tarvetta. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 16-17.)

Internetin kautta toteutetussa kyselyssä oli runsaasti hyviä puolia, mutta mukana oli myös haittoja. Eduksi voitiin katsoa haastattelijan tarpeettomuus ja lisäksi näin vällettiin haastattelijan mahdollinen vaikutus vastauksiin. Hyvänä puolena voidaan mainita vastausten keräämisen nopeus, joka tapahtui välittömästi kyselyyn vastaamisen jälkeen sekä kyselyssä voitiin kysyä myös hieman arkaluontoisempiakin kysymyksiä. Kyselyn avointen kysymysten osalta haitaksi osoittautui niihin helposti vastaamatta jättäminen sekä jonkin kysymyksen kohdalla on voinut olla väärinkäsityksen mahdollisuus, jota kuitenkin pidettiin hyvin pienenä. Kyselytutkimus perustui vastaajien aikaisempiin kokemuksiin sähköisistä kokouksista ja etätyöskentelystä, jossa haittana voidaan pitää aikaisempien tapahtumien muistaminen tai jos jotakin ei haluttu muistaa. Kyselylomakkeen vastaukset olivat kuitenkin yksiselitteisesti luokiteltu, joten tut-

kimusaineistoa pystyttiin tarkastelemaan laskennallisesti. Kysymykset oli lajiteltu neljään pääryhmään, jotka olivat sähköiset kokoukset, etätyö, avoimet kysymykset ja vastaajan taustatiedot. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 18-19.)

#### 4.4 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston analysoinnissa käytettiin pääasiallisen analysointimenetelmän lisäksi apuna toista manuaalista analysointimenetelmää. Kymmeneen kyselylomakkeen kysymykseen täytyi vastata valitsemalla vain yksi annetuista vaihtoehtoista ja näille laskettiin eri vastausten prosentuaaliset osuudet. Kysymyksistä kaksi oli useamman vastausvaihtoehdon valitsemisen mahdollistavia kysymyksiä ja myös näille laskettiin eri vastausten prosentuaaliset osuudet. Lisäksi kyselylomakkeella oli neljä avointa kysymystä, joihin vastaamiseen varattuun tekstikenttiin vastaaja sai vapaasti muotoilla vastauksensa.

Avointen kysymysten vastauksiin oli mahdotonta hyödyntää valmiita viitekehyksiä, koska niiden vastausaineisto muodostui kokonaan vapaasti annetuista vastauksista. Vastauksia analysoitiin tämän vuoksi perinteisesti pääättelemällä, jossa vastausten yhteydet toisiinsa alkoivat erottua usein toistuvien asioiden perusteella. Erillisistä ja samankaltaisista vastauksista saatiin yleistettyä niille yhteinen johtopäätös.

Vaihtoehtokysymyksissä, joissa voitiin valita vain yksi vastausvaihtoehto, oli selkeintä tehdä analysointia. Jokaisen kysymyksen vastauksille laskettiin vastausten prosentuaaliset osuudet. Vastauksille ei voitu laskea sukupuoleen tai ikään liittyviä ryhmitelyjä vastausten osuuksia, koska vastaajan taustatietoja ei yhdistetty vastauksiin anonymiteetin säilyttämiseksi. Useamman vastausvaihtoehdon valitsemisen sallivia kysymyksiä voidaan nimittää monivalintakysymyksiksi. Monivalintakysymysten analysoinnissa laskettiin myös kysymysten eri vastausten prosentuaaliset osuudet, joiden laskennassa täytyi ottaa huomioon yhden kysymyksen osalta erisuuri vastausten määrä, koska kysymys ei ollut pakollinen vastattava.

## 5 Tutkimustulokset

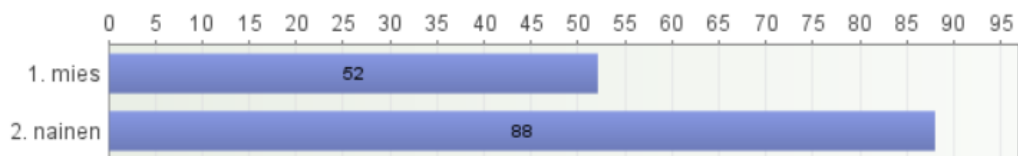
Tutkimustulokset koostuivat yhteensä 140 henkilön vastauksista, joka muodosti kyselyn vastausprosentiksi 76 %. Kyselyyn vastaajista miehiä oli 37 % ja loppuosa 63 % oli naisia. Tutkimusajankohtana oli 30.3.–13.4.2016 jona aikana vastaukset kerättiin ja tämän jälkeen kysely suljettiin. Tiedote tutkimuksesta (liite 1) lähetettiin sähköpostitse kohderyhmän henkilöille 30.3.2016. Tutkimuksen vastaamisajan keskivaiheella 6.4.2016 kohderyhmän henkilöille lähetettiin muistutusviesti lomakekyselyyn vastaamisesta. Kyselyn viimeisenä aukiolopäivänä 13.4.2016 lähetettiin kiitosviesti kaikille lomakekyselyn vastaanottajille, jossa kerrottiin myös kyseisen päivän viimeisestä vastausmahdollisuudesta ja näin saatiin vastausprosenttia vielä hieman kasvatettua.

### 5.1 Vastaajan taustatiedot

Vastaajan taustatietoja kysyttiin vasta kyselyn viimeisessä osiossa, joten kyselyn aloittamisesta saatiin vastaajalle mielenkiintoisempi. Ensimmäisenä taustatiedoissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, joka on esitetty kuviossa 2 ja jonka tuloksena vastaajista oli naisia 63 % ja miehiä 37 %.

#### 17. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 140

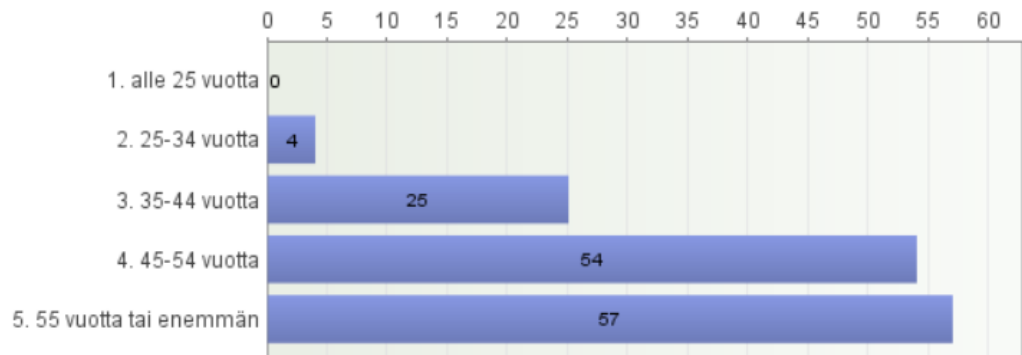


Kuvio 2. Kysymys 17

Seuraavana taustatiedoissa kysyttiin vastaajan ikää noin kymmenen vuoden tarkkuudella, joka on esitetty kuviossa 3. Kysymyksen vastausten prosentuaalisiksi osuuksiksi saatiin seuraavanlaiset, alle 25 vuotta oli 0 %, 25-34 vuotiaita oli 3 %, 35-44 vuotiaita oli 18 %, 45-54 vuotiaita oli 38 % ja 55 vuotta tai enemmän vastaajista oli 41 %.

### 18. Ikä

Vastaajien määrä: 140

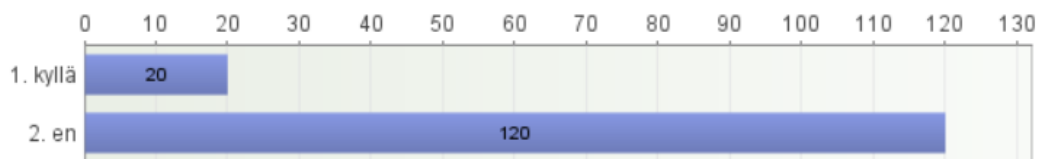


Kuvio 3. Kysymys 18

Viimeisessä taustatietojen kysymyksessä selvitettiin toimiiko vastaaja esimiestehtävässä. Kuviossa 4 esitetään sellaisessa toimessa olevan 14 % vastaajista.

### 19. Toimitko esimiestehtävässä

Vastaajien määrä: 140



Kuvio 4. Kysymys 19

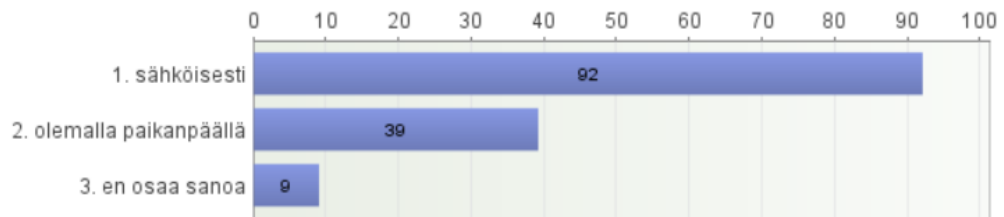
## 5.2 Sähköiset kokoukset

Sähköisten kokousten osio koostui kahdeksasta vaihtoehtokysymyksestä. Ensimmäiseksi kysyttiin mielekkyyttä osallistua sähköisesti kokoukseen. Kuviosta 5 huoma-

taan, että 66 % suuruinen osuus vastaajista osallistuu mieluiten sähköisesti kokoukseen, 28 % valitsee mieluummin paikanpäällä osallistumisen ja 6 % ei osannut sanoa kantaansa.

### 1. Osallistun kokoukseen mieluiten...

Vastaajien määrä: 140

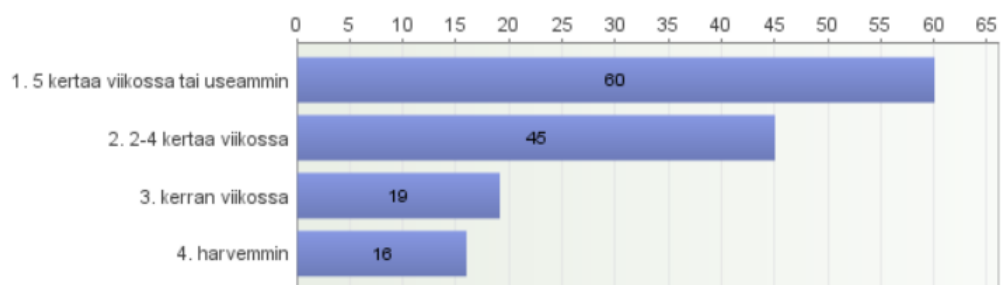


Kuvio 5. Kysymys 1

Toisella sähköisiin kokouksiin liittyvällä kysymyksellä haluttiin selvittää sähköisten kokousten määrää viikottasolla, joka on esitetty kuviossa 6. Vastausten prosentuaaliksi osuuksiksi saatiin, että sähköisiä kokouksia oli 5 kertaa viikossa tai useammin 43 %, 2-4 kertaa 32 %, yksi kerta 14 % ja harvemmin 11 % vastaajista.

### 2. Minulla on sähköisiä kokouksia...

Vastaajien määrä: 140



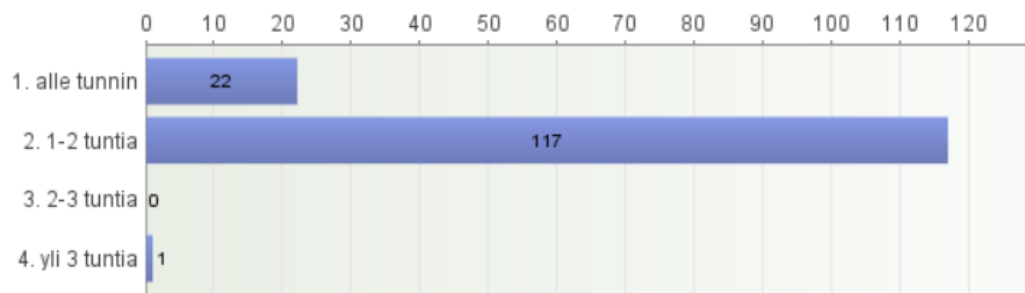
Kuvio 6. Kysymys 2



Tämän osion kolmannessa kysymyksessä selvitettiin sähköisten kokousten keskimääräisiä kestoja, jotka on kuvattu kuviossa 7. Kysymyksen vastaukset jakautuivat prosentuaalisesti seuraavasti, alle tunnin 16 %, 1-2 tuntia 83 %, 2-3 tuntia 0 % ja yli 3 tuntia sähköinen kokous kesti 1 % vastaajista.

### 3. Sähköinen kokoukseni kestää keskimäärin...

Vastaajien määrä: 140

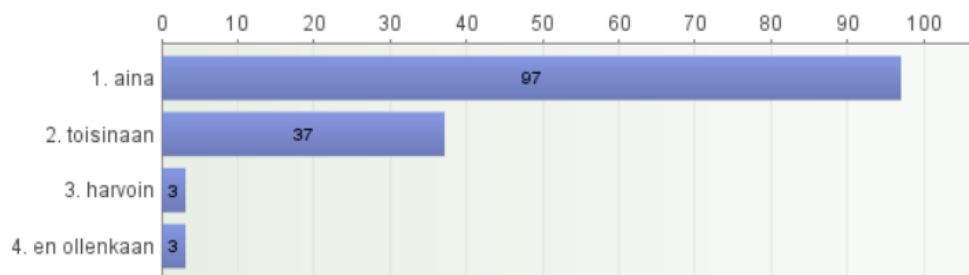


Kuvio 7. Kysymys 3

Sähköisten kokousten neljäntenä kysymyksenä selvitettiin mielipiteen julkisaamista sähköisessä kokouksessa, joka on esitetty kuviossa 8. Vastauksista huomattiin, että aina mielipiteensä julki sai 69 % vastaajista, toisinaan 26 %, harvoin 2 %, eikä ollenkaan 2 %.

### 4. Saatko mielipiteesi tuotua julki sähköisissä kokouksissa?

Vastaajien määrä: 140

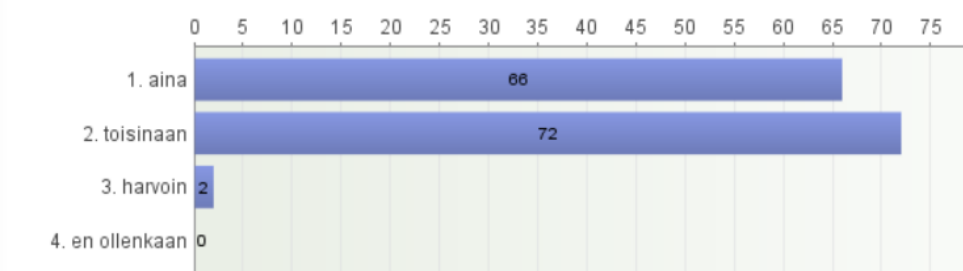


Kuvio 8. Kysymys 4

Osion viidennessä kysymyksessä haluttiin selvittää, että tutustutaanko sähköisen kokouksen materiaaliin tai sen aiheeseen valmiiksi ennen kokousta. Kuviossa 9 on esitetty kuinka vastaajista 47 % tutustuu aina ennalta sähköiseen kokoukseen, toisinaan 51 %, harvoin 1 %, eikä ollenkaan 0 %.

#### 5. Tutustutko sähköisen kokouksen aiheeseen tai materiaaliin ennen sen alkamista?

Vastaajien määrä: 140

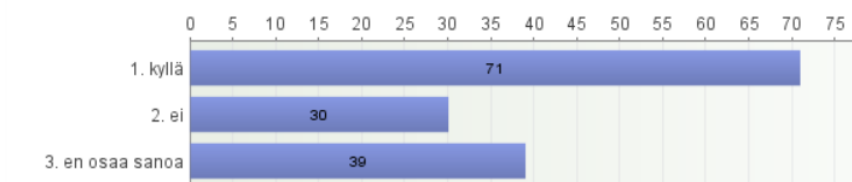


Kuvio 9. Kysymys 5

Kuudennessa sähköisten kokousten kysymyksessä selvitettiin mielipidettä ovatko sähköiset kokoukset tehokkaampia tai informatiivisempia kuin tavalliset kokoukset. Kuviossa 10 on esitetty kuinka 51 % vastaajista antoi puoltavan vastauksen, 21 % kielteisen ja 28 % ei osannut sanoa mielipidettä ollenkaan.

#### 6. Mielestäni sähköiset kokoukset ovat tehokkaampia ja informatiivisempia kuin tavalliset kokoukset.

Vastaajien määrä: 140

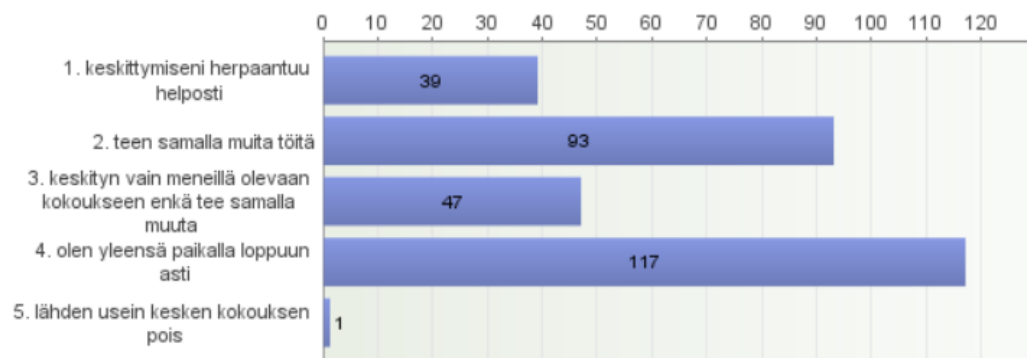


Kuvio 10. Kysymys 6

Osion kysymyksessä seitsemän pystyi halutessaan valitsemaan useamman kuin yhden viidestä vastausvaihtoehdosta, jotka käsittelivät sähköisiin kokouksiin keskittymistä. Kuviossa 11 on esitetty kuinka näiden vastausten prosentuaaliset osuudet jakautuivat. Vastaajista 28 % keskittyminen herpaantui helposti, 66 % teki samalla muita töitä, 34 % keskittyi vain meneillä olevaan kokoukseen eikä tehnyt muuta samalla, 84 % vastaajista oli sähköisissä kokouksissa loppuun asti ja 1 % lähti kokouksista usein kesken pois.

### 7. Voit valita useamman väittämän. Kun olen sähköisessä kokouksessa...

Vastaajien määrä: 140

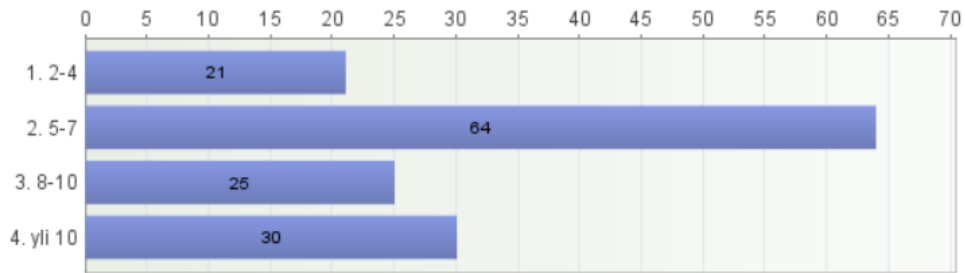


Kuvio 11. Kysymys 7

Kahdeksanneksi sähköisten kokousten osiossa kysyttiin sähköisten kokousten keskimääräistä osallistujamäärää. Kuviossa 12 on esitetty kuinka 2-4 osallistujan vaihtoehto sai 15 % osuuden, 5-7 46 %, 8-10 18 % ja yli 10 21 %.

### 8. Montako osallistujaa sähköisessä kokouksessasi on keskimäärin?

Vastaajien määrä: 140



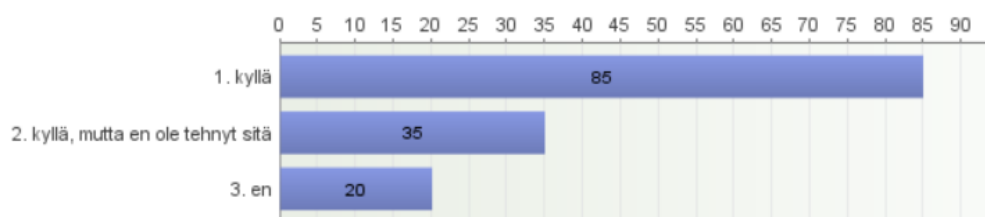
Kuvio 12. Kysymys 8

## 5.3 Etätyö

Etätyön aihealueeseen liittyen vastattavana oli neljä vaihtoehtokysymystä. Ensimmäiseksi selvitettiin vastaajien mahdollisuutta osallistua sähköisiin kokouksiin työpaikalta ulkopuolelta. Kuviossa 13 on esitetty kuinka vastaukset jakautuivat, ”kyllä”-vastauksen antoi 61 %, ”kyllä, mutta en ole tehnyt sitä”-vastauksen antoi 25 % ja ”en”-vastauksen antoi 14 % vastaajista.

### 9. Pystyn osallistumaan sähköisiin kokouksiin myös etänä, esimerkiksi kotoani.

Vastaajien määrä: 140



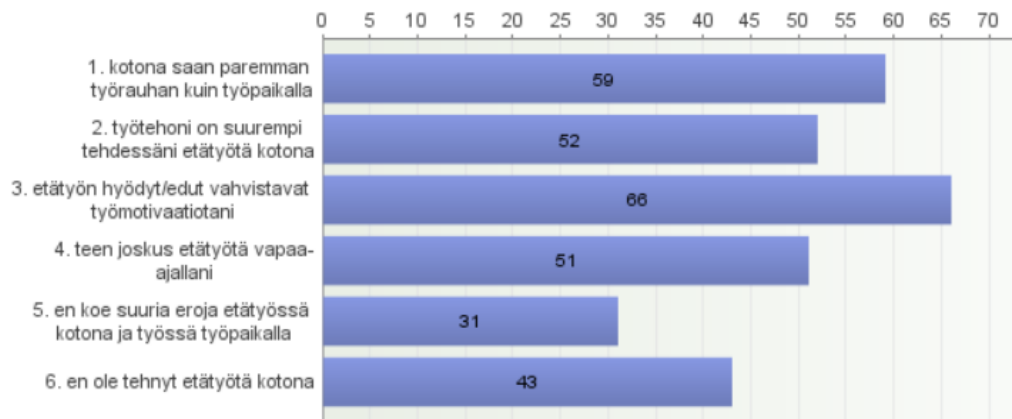
Kuvio 13. Kysymys 9

Toisessa etätyöosuuden kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto tai jättää kysymykseen kokonaan vastaamatta. Kysymyksessä pyrittiin selvittämään useamman väittämän avulla etätyöskentelyä kotona, joka on esitetty kuviossa

14. Tähän kysymykseen ainoastaan kolme vastaajaa jätti vastaamatta ja eri vastaukset saivat prosentuaalisesti kannatusta seuraavasti, ”kotona saan paremman työrauhan kuin kotona” 43 %, ”työtehoni on suurempi tehdessäni etätöitä kotona” 38 %, ”etätöiden hyödyt/edut vahvistavat työmotivaatiotani” 48 %, ”teen joskus etätöitä vapaa-ajallani” 37 %, ”en koe suuria eroja etätöissä kotona ja työssä työpaikalla” 23 % ja ”en ole tehnyt etätöitä kotona” 31 %.

#### 10. Voit valita useamman väittämän liittyen etätöihin kotona.

Vastaajien määrä: 137

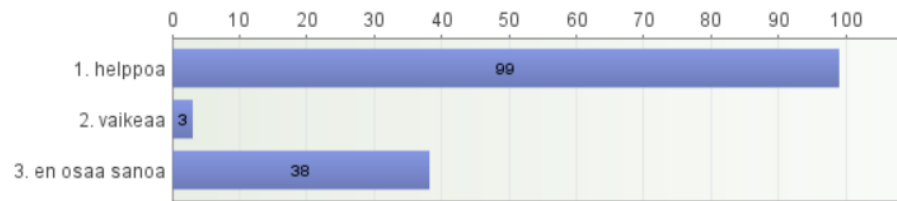


Kuvio 14. Kysymys 10

Kolmannessa etätöosuuden kysymyksessä pyrittiin selvittämään etätöskentelyssä käytettävän teknologian käytettävyyttä. Kuviossa 15 on esitetty kuinka 71 % vastaajista se oli helppoa, 2 % se oli vaikeaa ja 27 % ei osannut sanoa kantaansa.

### 11. Etätöössä käytettävä teknologia (laitteet, ohjelmistot, yhteys) on käytettävyydeltään...

Vastaajien määrä: 140

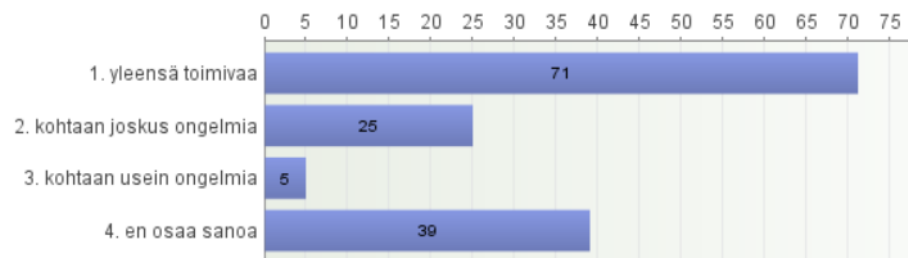


Kuvio 15. Kysymys 11

Etätöösion viimeisessä kysymyksessä selvitettiin etätöyskentelyssä käytettävän teknologian toimivuutta. Kuviossa 16 on esitetty kuinka sen koki yleensä toimivaksi 51 % vastaajista, 18 % kohtasi joskus ongelmia, 4 % kohtasi usein ongelmia ja 28 % vastaajista ei sanonut tähän mielipidettä ollenkaan.

### 12. Etätöössä käytettävä teknologia (laitteet, ohjelmistot, yhteys) on toimivuudeltaan...

Vastaajien määrä: 140



Kuvio 16. Kysymys 12

## 5.4 Avoimet kysymykset

Avoimia kysymyksiä kyselylomakkeella oli neljän kysymyksen verran, joissa oli varattu tekstikenttä vastaajan vapaamuotoista vastausta varten. Kaikki avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia vastata, mutta silti suurin osa vastaajista koki kiinnostusta vastata niihin.

Ensimmäisen avoimen kysymyksen avulla selvitettiin sähköisten kokousten etuja ja hyviä puolia, joita löytyi runsaasti, sillä tähän kysymykseen vastasi 81 % vastaajista. Suuren suosion saavutti matkustamisen väheneminen, jonka ansiosta kokouksiin oli helpompi osallistua. Matkustamista ei nähty pelkästään eri puolella Suomea liikkumiseksi, vaan myös siirtymiseksi rakennuksesta tai vain huoneesta toiseen. Lisäksi tässä yhteydessä mainittiin myös työajan säästyminen sekä matkakustannusten väheneminen. Eräässä vastauksessa nämä kiteytettiin seuraavasti, ”Säästää aikaa ja kustannuksia kun ei tarvitse matkustaa”.

Sähköisiin kokouksiin pystyy osallistumaan suoraan omalta työasemalta ja se tukee erinomaisesti myös etätöön tekemistä, koska fyysistä läsnäoloa varsinaisella työpaikalla ei tarvita. Sähköisiä kokouksia varten ei välttämättä tarvitse erikseen järjestää kokoustilaa ja tässä kohtaa kahden vastaajan vastaukset kuuluivat näin, ”Kokousten välillä ei tarvita siirtymäaikaa.” sekä ”Niihin voi osallistua riippumatta omasta sijainnista, kuten omassa kotona tai reissussa sekä tarvittaessa esimerkiksi työpaikalla voin siirtyä rauhalliseen tilaan kokouksen ajaksi”.

Sähköisten kokousten hyvinä puolina koettiin niiden nopea ja helppo järjestäminen, kuten yhden vastauksessa todettiin, ”Mahdollisuus nopeaan palaveriin akuutissa tilanteessa”. Sähköisten kokousten ja esitysten seuraaminen koettiin vaivattomaksi sekä hyvänä ominaisuutena pidettiin kokouksiin osallistujien näkymistä kaikille. Sähköisissä kokouksissa kukaan ei ole näkemisen esteenä, kuten vastauksissa kerrottiin seuraavasti, ”Esitysmateriaali on paremmin esillä.”. Työpaikan oma työpiste sai kiitosta, joka kuului näin, ”Kokoushuoneiden huono ergonomia ei haittaa, kun saa seistä oman sähköpöydän ääressä, näytöt juuri sopivalla korkeudella”.

Esiin nostettiin sähköisten kokousten valmistelut, jotka olivat yleensä paremmin tehty kuin tavallisissa kokouksissa. Sähköisissä kokouksissa yleinen keskustelu jäi vähemmälle ja itse asioihin keskityttiin tehokkaammin. Sähköisyyden ansiosta on mahdollista osallistua useaan kokoukseen työpäivän aikana ja lisäksi hoitamaan yhtäaikaista muita työtehtäviä, joka mainittiin myös vastauksissa, kuten ”Mahdollisuus tehdä muita töitä samaan aikaan, mikäli sillä hetkellä kokouksessa käsitellyssä oleva asia ei koske itseä”. Hyvänä puolena nähtiin myös käytössä olevan Lync-pikaviestiohjelmiston pikaviestialueen käyttäminen.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin sähköisten kokousten haittoja ja huonoja puolia, joita löytyi 76 % vastaajista. Useassa vastauksessa pohdittiin keskittymisen helpommin herpaantumista tai tarkoituksella muihin asioihin keskittymistä. Edellä mainituista samanaikaisesti muiden töiden tekeminen oli sellainen, joka koettiin myös edellisessä avoimessa kysymyksessä hyvänä puolena. Vastauksia tähän liittyen oli esimerkiksi seuraavanlaisia, ”Voin tehdä samalla muutakin ja näin jokin tärkeä asia voi jäädä huomioimatta” ja ”Muu työn teko samanaikaisesti häiritsee sekä itseäni että muita osallistujia”. Keskittymisen häiriötekijöinä mainittiin työpisteen sijainti avokonttorissa, joka oli välillä niin meluisa sekä suoraan sähköisestä kokouksesta kuuluva taustamelu, joihin eräässä vastauksessa annettiin myös korjausehdotus, ”Taustamelu häiritsee sekä itse kokouksessa että avokonttorissa. Pitäisi olla vastamelukuulokkeet”. Vastauksissa kerrottiin miten oli havaittu, että paikan päällä pidettävissä kokouksissa keskitytään paremmin, mutta sähköisten kokousten edut olivat silti suuremmat.

Sähköisissä kokouksissa pidettiin huonona puolena vuorovaikutuksen vähyyttä, jolloin oli mahdollista jäädä kokonaan kuulijaksi, varsinkin jos osallistujajoukko oli tuntematonta tai mukana oli paljon osallistujia. Vuorovaikutuksen vähyydestä todettiin eräässä vastauksessa seuraavasti, ”Helppo jättää kommentoimatta asioihin ja isossa porukassa siinä on pieni kynnykskin”. Vastauksista kävi myös ilmi, että uusiin henkilöihin tutustuminen oli hankalaa, kun toista ei nähnyt. Lisäksi näkemisen puutteen takia osallistujien kehonkielen reagoitua asioihin ei huomannut, josta oli kerrottu seuraavasti, ”Ihmisten reaktiot sanottuun jää näkemättä, kehon kieli on merkittävä osa viestintää” ja ”Ei näe onko toinen jatkamassa puhetta tai juuri aloittamassa, monesti puhuu toisen henkilön puheen päälle tästä syystä”.

Sähköisten kokousten haitaksi koettiin toisaalta myös niiden helppo ja nopea järjestäminen. Siitä oli seurannut sähköisten kokousten määrän kasvaminen ja niiden valmistelun tai niihin valmistautumisen huonontuminen. Huonoksi puoleksi koettiin peräkkäisten sähköisten kokousten välissä olevien taukojen puuttuminen. Järjestämisen helppous oli tuonut mukanaan myös haittapuolen, jossa osallistujia oli kutsuttu mukaan turhaan ja siksi osallistujamäärät olivat kasvaneet liian suureksi. Edellä maini-



tuista asioista kerrottiin seuraavanlaisesti vastauksissa, kuten ”Kokouksia on enemmän ja joskus kovin lyhyellä varoitusaajalla, kaikkiin ei ehdi valmistautumaan” ja ”Helposti tulee kutsuja kokouksiin aivan turhaankin siinä hengessä osallistukoon kuka eh-tii”.

Vastaajat kertoivat suureksi haitaksi tekniset haasteet niin tietoliikenneyhteyden kuin käytettyjen laitteiden osalta. Monet vastauksista olivat samankaltaisia seuraavan kanssa, ”Aina tekniikka ei toimi kaikilla, kuuluvuus on huono tai yhteys pätkee”. Suu- rissa neuvottelutiloissa vastoinikäymisenä oli kuuluvuus, kun taas henkilökohtaisilla työasemilla koettiin aineistojen tarkastelu pieneltä ruudulta hankalaksi.

Kolmanneksi avoimissa kysymyksissä selvitettiin kehitysehdotusta sähköisiin kokouk- siin, johon mielipiteensä kertoi 42 % vastaajista. Useat vastaukset olivat edellisen avoimen kysymyksen huonojen puolien parantamista, kuten käytettävästä tekni- kasta toivottiin vakaampaa häiriöiden vähentämiseksi ja parempaa valmistautumista sähköisiin kokouksiin. Monessa vastauksessa pohdittiin sähköisten kokousten kes- toja, jotka toivottiin pitämään lyhyinä. Toivottu sähköisen kokouksen kesto vaihteli vastauksissa puolesta tunnista tuntiin sekä tätä tukemaan haluttiin selkeä asialista. Sähköisten kokousten puheenjohtajien toimintaan kaivattiin enemmän keskittymistä, kuten erityisesti kaikkien osallistujien huomioimista ja huolehtimalla, että puhutaan vain tarpeellisista asioista. Eräissä vastauksissa näistä asioista kerrottiin seuraavasti, ”Napakat kokoukset ja puheenjohtajan aktivoitava kaikki osallistujat” ja ”Selkeät agendat, ei jaaritella turhia”.

Sähköisiin kokouksiin liittyvää kehitystä haluttiin tekniikan osalta myös kuulokkeisiin, jotka toivottiin olevan nykyisin käytössä olevia ergonomisemmat ja ääniominaisuuksiltaan paremmat. Käytettävän olevan Lync-pikaviestiohjelmiston eri toimintojen pa- rempaa hyödyntämistä toivottiin enemmän sekä opetusta niiden käyttämiseen, ku- ten yhdessä vastauksessa kerrottiin, ”Lync-ominaisuuksien hyödyntäminen monipuol- listaisi ja toisi havainnollisuutta kokouksiin”. Puheenvuorojen pyytämisen tai jakami- sen kehittäminen sähköisessä kokouksessa oli monen vastaajan mielessä, joista ker- rottiin seuraavasti, ”Puheenvuorojen pyytäminen on erittäin tärkeää, jotta kaikki ei- vät puhu yhteen ääneen”. Lisäksi toivottiin Lync-sovelluksen toteutusta matkapuheli- meen.

Avointen kysymysten osion päätteeksi selvitettiin mielipidettä etätyöstä ja tähän kysymykseen vastasi 77 % kyselyyn vastanneista. Vastauksien mukaan etätyöstä pidettiin paljon ja se koettiin erittäin hyväksi sekä joustavaksi järjestelyksi. Nykyisen kahden etätyöpäivän rajoituksen määrää viikossa toivottiin kasvatettavan kolmeen päivään tai kokonaan vapaaseen määrään. Kaikki vastaajista eivät olleet tehneet etätyötä ollenkaan, mutta silti he pitivät hyvänä, että sellainen mahdollisuus on olemassa ja joka sopii hyvin tietohallinnon työtehtäviin. Vastauksia annettiin esimerkiksi seuraavanlaisia, ”Parasta kehitystä työelämässä pitkään aikaa” ja ”Loistava mahdollisuus yhdistää työ- ja yksityiselämä”.

Useassa vastauksessa etätyöjärjestelyä kiitettiin työmatkojen poisjäämisestä sekä siitä seuraavasta vapaa-ajan lisääntymisestä, esimerkiksi kerrottiin seuraavasti, ”Säästää usein paljon työaikaa työmatkojen osalta ja samalla pidentää vapaa-aikaa, jonka voi käyttää esim. liikuntaan tai muuhun rentoutumiseen”. Työnteon kerrottiin olevan kotona tehokkaampaan kuin toimistolla ja kotona sai paremman työrauhan. Lisäksi työssäjaksaminen oli vastauksien mukaan etätyön kautta parantunut ja se oli lisännyt myös työmotivaatiota sekä etätyö auttoi liikuntarajoitteista työssään. Seuraavassa vastauksessa oli kerrottu seuraavasti, ”Maailman paras keksintö, hommat hoituvat nopeasti ja työn laatu on parempaa, kun voi keskittyä rauhassa”.

Etätyöstä löydettiin myös huonoja puolia, joita vastauksissa oli kuitenkin hyvin vähän kerrottu. Vastauksissa oltiin huolissaan työnteon sosiaalisuuden vähenemisestä sekä työergonomiasta, joka oli usein kotona huonompi kuin työpaikalla. Nämä asiat tulivat vastauksissa esille seuraavasti, ”Ei sovi minulle koska minulla ei ole riittävän ergonomista työympäristöä kotona, töissä kaikki on kohdallaan” ja ”Myös ’kasvokkaisia’ vuorovaikutustaitoja on hyvä ylläpitää”. Lisäksi etätyön huonona puolena pidettiin töiden viemistä kotiin sekä toivottiin, että kotona pitäisi olla mahdollista tehdä lyhempää tai pidempää työpäivää, kuten työpaikallakin.

## 6 Johtopäätökset

Sähköisten kokousten nykytila saatiin kartoitettua tarkalla tasolla ja siihen löydettiin useita kehityskohtia. Jokaiseen kehityskohteeseen ei välttämättä löytynyt täysin valmista ratkaisuehdotusta, mutta kehittämistä vaativat kohdat saatiin kuitenkin tiedostettua. Avoimiin kysymyksiin annettiin runsaasti vastauksia, jotka olivat suuressa roolissa kehityskohtien selvittämisen puolesta. Sähköisten kokousten erilaisten kustannusten muodostuminen saatiin selvitettyä ja etätyöskentelyn laajuutta kartoitettiin. Sähköisten kokousten kuluista laadittiin yleismallinen prosessikuvaus, jonka mukaisesti Verohallinnossa sähköiset kokoukset pääasiassa toteutetaan. Opinnäytetyössä selvitettiin myös Lync-pikaviestiohjelmiston tarjoamia toimintoja ja ominaisuuksia sekä selvennettiin niiden toimintaa. Nykyisin kokouksia varten käytössä olevaa pöytäkirjapohjaa parannettiin rakentamalla siihen makrojen avulla toteutettuja toimintoja.

### 6.1 Sähköisten kokousten nykytila

Tutkimuksen tuloksista saatiin huomata, että vastaajilla oli sähköisiä kokouksia runsaasti ja niihin kului paljon työaika. Tutkimuksesta selvisi lisäksi, että sähköisten kokousten määrä on lisääntymässä. Vähintään kaksi sähköistä kokousta viikossa oli 75 % prosentilla vastaajista ja sähköisten kokousten keskimääräiseksi kestoksi selvisi 1-2 tuntia 84 % vastaajista. Esimiestehtävässä toimi 14 % vastaajista, joka nosti hieman sähköisten kokousten määrää kyseisillä vastaajilla, koska heillä oli mahdollisesti useaa tavallista työntekijää enemmän asioita kokoustettavina. Sähköisten kokousten keskimääräinen osallistujamäärä oli 5-7 henkilöä, joka oli kerrottu 46 % vastauksista ja muut vastaukset hajautuivat tasaisesti muille vastausvaihtoehdoille. Vastaajista 51 % koki sähköiset kokoukset tehokkaammiksi kuin tavalliset kokoukset. Lisäksi vastaajista 66 % osallistui mieluummin kokoukseen sähköisesti, josta saatiin huomata sähköisten kokousten suosion ohittaneen jo perinteisen paikan päällä pidettävän kokouksen. Mahdollisuus osallistua etänä sähköisiin kokouksiin, muualta kuin työorganisaation tiloista oli mahdollista 86 % vastaajista, joka tulee varmasti kasvamaan tulevaisuudessa.

Sähköisiin kokouksiin osallistuminen mahdollisti usein muiden töiden tekemisen samaan aikaan, joten toimi vastausten mukaan 66 % vastaajista. Tällainen ilmiö puuttuu paikan päällä pidettävistä kokouksista lähes kokonaan. Sähköisten kokousten päättymiseen asti paikalla kertoi olevansa 84 % vastaajista ja vain 28 % suuruisella joukolla oli ongelmia keskittymisen herpaantumisessa, joita voidaan pitää hyvinä tuloksina. Sähköisten kokousten aiheisiin tai materiaaleihin tutustui aina 47 % vastaajista ja 51 % vastasi tekevänsä tätä toisinaan, joka siten korottaa jokaiseen kokoukseen aina-tutustujien määrän reilusti yli 50 %.

## 6.2 Sähköisten kokousten edut ja haitat

Suuri osa vastaajista koki sähköiset kokoukset erittäin hyvinä vaihtoehtoina perinteisille kokouksille. Sähköisiltä osallistumisilta löytyi paljon etuja verrattuna vastaavasti perinteiseen paikan päällä pidettävään kokoukseen. Matkustustarpeen puuttuessa pystyttiin säästämään matkustamisiin kuluva aika ja se voitiin käyttää työntekoon, vapaa-aikaan tai muuhun tekemiseen. Matkustaminen vaatii aina rahaa, joten kustannussäästöt voivat olla myös rahallisesti huomattavat niin työnantajalle kuin työntekijällekkin. Turha matkustaminen tekee kokouksesta vihreämmän vähentämällä ympäristön saastumista ja itse kokouksestakin tulee puhtaampi ilman mahdollisia kokoustarjoiluja sekä niistä syntyvää jätettä. (Goldblatt 2012, 25, 84, 102.)

Sähköisissä kokouksissa tiedon välittäminen koettiin toisille helpoksi ja selkeäksi. Äänen lisäksi oli mahdollista käyttää tukena videota tai näyttää esityksiä, jolloin esitysmateriaali oli selkeästi esillä kaikkien osallistujien omilla näytöillä. Käytettäessä Lync-pikaviestiohjelmistoa sähköiset kokoukset olivat mahdollista tallentaa ja pikaviestiohjelmiston kautta lähetetyt viestit voitiin tallentaa keskusteluhistoriaan. Tällä tavoin saatiin sähköisten kokousten historiatiedot vielä myöhemmin käytettäväksi sekä jaettavaksi eteenpäin muille.

Sähköiset kokoukset olivat suhteellisen helppoja järjestettäviä ja ne eivät vaatineet välttämättä ollenkaan erillisiä tilavarauksia. Erikseen osallistuminen toi mukanaan tehokkuutta, koska sähköisen kokouksen alusta alkaen keskityttiin vain itse asioihin eikä juteltu muuta turhaa sekä näin saatiin pääsääntöisesti myös kokousten kestoista lyhempiä. Sähköisten kokousten kunnolliset valmistelut olivat vastaajien mielestä

hyvä asia, joka puolestaan nopeutti ja selkeytti kokouksia. Hyvänä etuna nähtiin vain ”kuunteluoppilana” osallistuminen, jolloin pysyi tietoisena käsiteltävistä asioista, vaikka ei tarvinnut olla mukana päättämässä niistä. Lisäksi sähköisistä kokouksista hiljainen poistuminen oli mutkatonta, kun läsnäoloa ei enää tarvittu sekä poistuminen ei herättänyt ollenkaan huomiota.

Tutkimuksessa selvisi myös sähköisten kokousten haittapuolia, joita analysoidessa täytyi kuitenkin muistaa etteivät kaikki esille tulleet ongelmat olleet jokapäiväisiä tai etteivät ne välttämättä koskeneet hyvin suurta vastaajajoukkoa. Osa haittapuolista johtui tai oli riippuvainen henkilön omasta toiminnasta, eikä siitä voinut syyttää pelkästään sähköisiä kokouksia. Useat vastaajat kokivat haittapuolena keskittymisen herpaantumisen ja mahdollisuuden muiden asioiden hoitamiseen yhtäaikaaisesti sähköisessä kokouksessa ollessa. Edellä mainitut asiat ovat kuitenkin hoidettavissa kuntoon kyseisen henkilön oman toiminnan kehittämisen avulla. Keskittymiseen liittyvät vaikeudet voivat johtua myös ulkopuolisesta tekijästä, kuten liiallisesta melusta tiilassa, jossa työskentelee.

Huonona puolena sähköisissä kokouksissa suuri osa vastaajista koki kanssakäymisen vähyyden sekä kehonkielen näkymisen puutteen. Nämä ovat selkeitä haittapuolia, jotka korostuvat perinteistä paikan päällä pidettävää kokousta enemmän sähköisissä kokouksissa. Tutkimuksessa selvisi, että usein sähköisissä kokouksissa äänessä olivat eniten ne, joita käsiteltävä asia lähinten koski tai jotka olivat vain muuten kiinnostuneita aiheesta, mutta kaikilla on kuitenkin mahdollisuus ilmaista mielipiteensä asioihin. Tämä huono puoli koskee ihan kaikenlaisia kokouksia, eikä sitä voi pitää ainoastaan sähköisyyden ongelmana. Kun sähköisiä kokouksia pidettiin vain äänen varassa, niin osallistujien reagointi käsiteltäviin asioihin jäi kokonaan näkemättä ja silloinkin reagoiminen olisi vaikeasti huomioitava, vaikka videoyhteys on käytössä. Sähköisissä kokouksissa ei voi keskittyä seuraamaan pelkästään kaikkea näyttöpäätteellä näkyvää ja usein siellä tapahtuva voikin olla liian pieni yksityiskohta erotettavaksi.

Haittana oli huomattu sähköisten kokousten määrän kasvaminen, josta oli seurannut päällekkäisten kokousten ajoitukset sekä niihin valmistautumisen ja valmistelun puutteet. Kokouksen valmistelu ja läpivienti on lähes aina kokouksen vetäjän vas-

tuulla, kun taas valmistautuminen on jokaisen osallistujan omalla vastuulla. Kokousten lisääntyessä aikaa tarvitaan enemmän niiden etukäteen tehtävään työhön ja joidenkin osalta se voi ikävä kyllä jäädä kokonaan tekemättä. Päällekkäisten kokouksien tapauksessa työntekijän täytyy osallistua siihen, jonka kokee tärkeämmäksi ja tutustuttava toisessa kokouksessa käsiteltyihin asioihin sen pöytäkirjan perusteella.

### 6.3 Sähköisten kokousten kustannukset

Toimintojen sähköistymisen lisääntyessä kustannuksia syntyy säästöistä huolimatta. Näitä menoja toimintojen käyttäjä harvemmin ajattelee ja useimpia ei tiedosteta ollenkaan. Suuret määrät yhtäaikaista sähköisesti pidettäviä kokouksia suurilla osallistujamäärillä vaativat tietoverkolta paljon kapasiteettia, jonka on myös riitettävä organisaation muihin tarpeisiin. Lisäksi tämä vaatii tietoverkkojen laitteilta hyvää suorituskkyä ja vikasietoisuutta. Laitteistokustannuksia voi syntyä lisää työntekijälle hankittavista lisälaitteista, kuten kuulokkeista, kaiuttimista tai videokamerasta.

Käytettävät ohjelmistot pitää ostaa ja ne vaativat mahdollisesti vielä erillisiä lisenssimaksuja. Käytettäviä ohjelmistoja ovat muun muassa Microsoft Lync Server -palvelinohjelmisto ja Microsoft Lync –asiakasohjelmistot. Lisäksi asiakasohjelmistoihin voi tarvita apuohjelmia sähköisten kokouksien toteuttamiseen tai niiden haluttuja toimintoja varten.

Suurimpana kustannuksena oli työntekijöiden ajankäyttö eli kuluva työaika sähköisiin kokouksiin. Esimerkkinä voidaan pitää yhtä tunnin kestoista sähköistä kokousta, jossa on kymmenen osallistujaa. Tämän vaatimasta kaikilta yhteensä lasketusta käytetystä työajasta saadaan jo yhden työntekijän viikoittainen tuntimäärä. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty työntekijöiden ajankäyttöä sähköisissä kokouksissa viikoittain, kun niitä on kahdesti ja niiden kesto on yhden tunnin pituinen. Jälkimmäisessä taulukossa 2 esitetään samoin, mutta kyseessä on kahden tunnin pituisia sähköisiä kokouksia neljä kappaletta viikossa. Työaika on suuri kustannus, joten tarpeettomiin sähköisiin kokouksiin osallistumista kannattaa välttää.

Taulukko 1. Viikoittainen työajan käyttö kokouksissa

Osallistujamäärä	Kokousten määrä/vko	Kesto/t	Käytetty työaika/t
4	2	1	8
10	2	1	20
100	2	1	200

Taulukko 2. Viikoittainen työajan käyttö kokouksissa 2

Osallistujamäärä	Kokousten määrä/vko	Kesto/t	Käytetty työaika/t
4	4	2	32
10	4	2	80
100	4	2	800

## 6.4 Etätyöskentely

Mielenkiinto etätyöskentelyä kohtaan oli kasvanut nopeasti sekä mahdollisuudet etätöiden tekemiseen. Tutkimukseen vastaajista 61 % kertoi osallistuneensa sähköisiin kokouksiin etänä ja 69 % vastaajista oli kokemusta etätyöskentelystä. Tutkimuksen kysymyksessä 16 kysyttiin mielipidettä etätyöstä, joka oli enemmistön vastausten mukaan hyvä keksintö. Lisäksi tutkimuksen vastauksissa kerrottiin etätöiden sopivan erinomaisesti tietotekniikka-alan tehtäviin ja etätöiden tekemisen lisäämistä kannatettiin. Vastauksissa todettiin työn tekemisen olevan kotona mielekkäämpää ja tehokkaampaa kuin varsinaisella työpaikalla. Saaduissa vastauksissa oli myös negatiivisia vastauksia, joissa ei pidetty etätyöstä ja sen tekemistä vältettiin. Kaikki vastaajat eivät olleet tehneet etätöitä ollenkaan, mutta useat niistä aikoivat kokeilla sitä ja etätöitä pidettiin silti erinomaisena mahdollisuutena.

Etätyöskentelyyn tarvittava teknologia löytyi työnantajan puolesta lukuun ottamatta internet-yhteyttä, jonka hankkimisesta työntekijän täytyi itse vastata. Tutkimuksessa

selvisi, että vastaajista 71 % kertoi etätyöskentelyyn liittyvän teknologian olevan käytettävyydeltään helppoa ja vain alle 2 % koki sen vaikeaksi, jonka perusteella tätä ei voida pitää ongelmana. Etätyössä käytettävän teknologian toimivuutta piti yleensä toimivana 51 % vastaajista ja usein ongelmia kokivat vain alle 4 % vastaajista. Teknologian toimivuus tulee varmasti kehittymään jatkossa varmemmaksi etätyön lisääntyessä sekä työntekijöiden harjaantumisessa sen käytössä.

Opinnäytetyön laatimisen aikana suurin osa päivystysluonteisista tehtävistä oli mahdollista tehdä etätyönä. Etätyöskentelystä saadaan lisätua, kun tarvitaan työskennellä etänä vain osa työpäivästä tai mahdollinen päivystys on tehtävä viikonloppuajaksi. Vastauksissa oli kerrottu työssäjaksamisen parantuneen etätyötä tehdessä, joka varmasti vähentää sairauspoissaoloja ja saa näin aikaan huomattavaa rahallista säästöä. Etätyöskentelyssä täytyy kiinnittää huomiota kasvavaan laitevarkauden riskiin. Laitteita, kuten kannettavaa tietokonetta varusteineen ja matkapuhelinta joudutaan siirtämään varsinaisen työpaikan ja etätyöntekopaikan välillä. Lisäksi matkalla voi olla riskinä mahdollisia pysähdyksiä, esimerkiksi kaupassa tai muussa paikassa.

## 6.5 Sähköisten kokousten kehityskohteet

Kehitettäviä kohtia ja kehitysideoita asioihin saadaan tietoon kattavasti suoraan toimintojen käyttäjiltä. Sähköisten kokousten osalta löytyi useita kehityskohteita ja osaan niistä saatiin kehitys- tai korjausideoita tutkimuksen avointen kysymysten vastauksissa. Yhdenmukaistamalla sähköistä kokouskäytäntöä saadaan aikaan ajallista ja rahallista säästöä, joiden vaikutuksista tuottavuus nousee. Sähköisistä kokouksista on tehtävä täsmällisempiä ja kestoiltaan lyhempiä. Niissä tulee käsitellä vain etukäteen ilmoitettuja asioita ja varata mahdollisesti sähköisen kokouksen aikana syntyville uusille käsittelyä vaativille asioille oma kokous, jossa ne valmistaudutaan käsittelemään. Yhden sähköisen kokouksen kesto tulisi olla korkeintaan yhden tunnin, mutta ne pitäisi kuitenkin pyrkiä tiivistämään puolen tunnin keskimääräiseen keston.

Puheenvuoron saaminen ja pyytäminen oli tutkimuksen vastauksissa esiin noussut asia, johon toivottiin parannusta. Hiljaisimmilta henkilöiltä ja muiltakin voi jäädä jotain sanomatta, ellei heiltä esimerkiksi kysytä, että olisiko heillä jotain sanottavaa. Li-

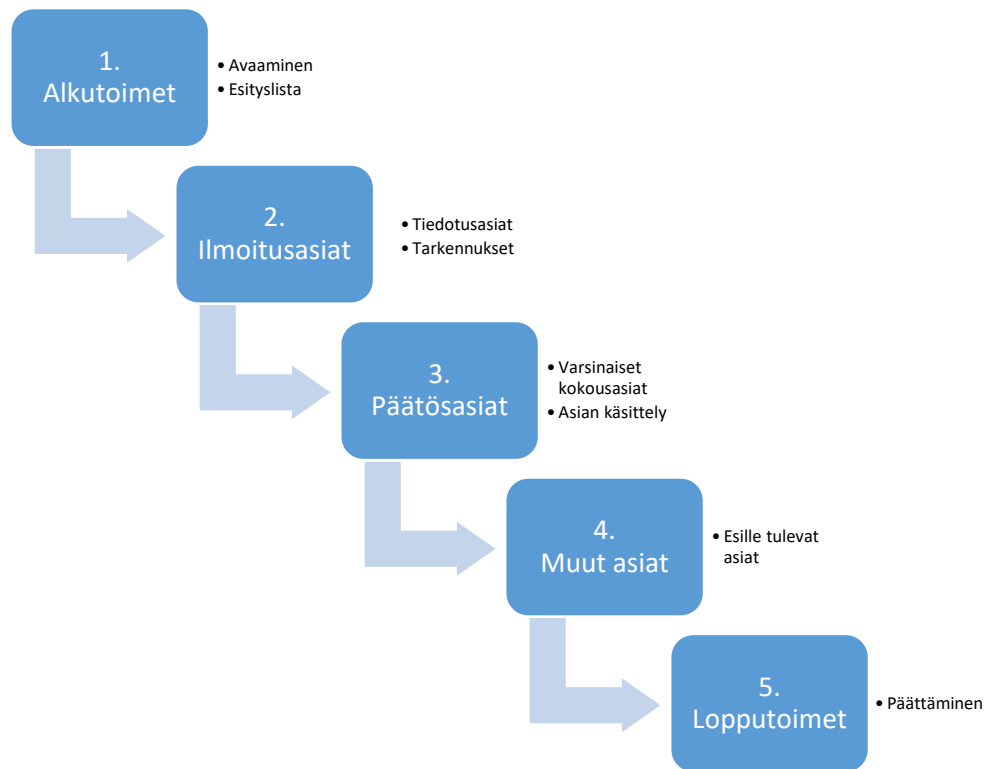


säksi osallistujien aktivointia toivottiin enemmän, etteivät sähköisten kokousten vetäjät tai muuten vain samat henkilöt ole äänessä, jolloin muut osallistujat eivät välttämättä keskity enää sähköisen kokouksen asioihin. Sähköisiin kokouksiin täytyy ottaa käyttöön osallistavia menetelmiä, joilla saadaan edistettyä henkilöiden osallistumista ja rohkaistua heitä. Aktivoivaa toimintaa tarvitaan henkilöiden keskittymisen ylläpitämiseksi, jonka kesto on kuuntelussa keskimäärin seitsemän minuuttia ennen kuin se alkaa herpaantua. Kokouksen osallistujien älyllistä itsenäisyyttä voi tukea pitämällä kokouksen alussa lyhyen kierroksen, jossa jokainen voi ilmaista ajatuksensa. (Koski & Korteso 2012, 65-66.)

Kehityskohteena löydettiin myös sähköisiin kokouksiin niissä käytetyn Lync-pikaviestiohjelmiston käyttäminen. Ohjelmiston eri ominaisuuksien hyödyntämiseen toivottiin monipuolisempaa käyttöä sekä koulutusta. Tällä tavoin sähköisiin kokouksiin saadaan mukaan enemmän työpajatekniikkaa, joka auttaa sisäistämään niissä käsiteltyjä asioita, jotka eivät välttämättä jää muistiin pelkällä puheella.

## 6.6 Prosessikuvaus sähköisen kokouksen kulusta

Sähköiset ja perinteiset paikan päällä pidettävät kokoukset etenevät pääpiirteissään samalla tavalla, mutta eroja niihin tekevät niissä käytetyt menettelytavat. Sähköisissä kokouksissa kokoustetaan usein hyvin vapaamuotoisesti, eikä niin jäykästi kuin esimerkiksi tavallisesti perinteisissä yhdistysten kokouksissa. Kuviossa 17 on esitetty sähköisten kokousten kulku yleisimmalla Verohallinnossa, jossa on pyritty huomiomaan erisuuruiset käsittelyä vaativat tilanteet.



Kuvio 17. Sähköisen kokouksen kulku (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

Sähköisen kokouksen kulun eri vaiheisiin liittyy useita asioita, joiden sisältöä on selvitetty seuraavaksi kuvion 17 mukaisesti.

1. Alkutoimissa sähköisen kokouksen koollekutsuja tai puheenjohtaja avaa kokouksen toivottamalla kaikki osallistujat tervetulleiksi ja merkitsemällä heidät pöytäkirjaan läsnäolijoiksi. Tämän jälkeen ennalta valmisteltu esityslista hyväksytään sellaiseenaan tai siihen voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia asioiden käsittelyjärjestykseen, uuden asian lisäämiseksi esityslistalle tai jonkin käsiteltävän asian poistamiseksi siitä. Lopuksi alkutoimissa tarkastetaan mahdollisesti edellisen sähköisen kokouksen pöytäkirja ja tehdään siihen tarvittaessa muutokset. (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

2. Ilmoitusasioissa vain tiedotetaan asioista, jotka kuitenkin kirjataan pöytäkirjaan, mutta niistä ei keskustella syvemmin tai tehdä päätöksiä. Tiedotettava asia voi olla esimerkiksi lyhyt selvitys jo tapahtuneesta tai vasta tulevasta asiasta. Jos asia aiheut-

taa keskustelua ja siitä halutaan tehdä päätös niin se on siirrettävä muut asiat –kohtaan tai seuraavan sähköisen kokouksen esityslistalle. (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

3. Päätösasiat koostuvat varsinaisista esityslistalla olevista käsiteltävistä asioista, joihin tehdään päätökset puheenjohtajan johdolla keskustellen niistä yhteisesti. Ensin puheenjohtaja tai asian valmistelija esittelee asian, jonka jälkeen siitä seuraa keskustelu. Keskustelussa kaikki halukkaat voivat pitää puheenvuoron, jonka jälkeen keskustellaan esiin tulleista ehdotuksista. Lopulta asiaan tehdään päätös, joka merkitään pöytäkirjaan. Asia voi siirtyä päätöksessä seuraavaan sähköiseen kokoukseen käsiteltäväksi, jos se vaatii lisätietoja tai muuta selvitettävää. Lopuksi asian käsittely todetaan päättyneeksi ja siirrytään esityslistalla seuraavaan käsiteltävään kohtaan. (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

4. Muissa asioissa käsitellään sähköisessä kokouksessa esille tulevat valmistelemattomat asiat, joista voidaan tehdä päätökset, ilman ettei niitä ole ollut mainittu esityslistalla. Tässä vaiheessa käsitellään myös ilmoitusasiat, jotka siirrettiin tähän kohtaan. Merkittävät asiat siirretään seuraavaan sähköiseen kokoukseen päätettäväksi. (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

5. Lopputoimiin kuuluu puheenjohtajan tai kokouksen koollekutsujan kiitokset osallistujille, jonka jälkeen sähköinen kokous julistetaan päättyneeksi. (Kokoustekniikka osana kokoustaitoa, 2005.)

## 6.7 Pöytäkirjapohja

Sähköisiä kokouksia varten tavoitteen mukaista pöytäkirjapohjaa ei nähty tarpeen uusittavan kokonaan vaan nykyistä päädyttiin parantamaan lisäämällä siihen toiminnollisuutta (liite 3). Nykyisestä käytössä olevasta pöytäkirjapohjasta löytyivät kaikki tarpeelliset kentät, kuten yksikkö, laatija, aihe, aika, paikka, läsnä ja poissa sekä asioiden käsittelyä varten asia, esitys ja päätös kentät. Pöytäkirjapohjaan saatiin suunniteltua kaksi hyödyllistä toimintoa ja toteuttamalla ne Microsoft Office -makroilla, joiden avulla on mahdollista suorittaa automatisoituja toimintoja. Molempien toimintojen toimivuuden edellytyksenä on Microsoft Outlook -sähköpostiohjelman käynnissä olo, jonka makro tarkastaa heti sen suorituksen alussa.

Ensimmäisenä toimintona pöytäkirjapohjaan rakennettiin pöytäkirjan lähetys sähköpostin liitetiedostona kokouksen läsnä- ja poissaolijoille. Pöytäkirjapohjaan lisättiin ”Lähetä pöytäkirja”-komentopainike, joka käynnistää siihen yhdistetyn makron.

Makro avaa ensin pöytäkirjan tallennuksen, jonka jälkeen se luo uuden Outlook-sähköpostiviestin ja lisää tallennetun pöytäkirjan liitteeksi. Lisäksi makro lisää pöytäkirjaan merkityt läsnä- ja poissaolijat sähköpostiviestin vastaanottajiksi. Lopuksi käyttäjä voi itse lisätä sähköpostiviestiin sopivan aiheen, saatetekstin, mahdolliset muut vastaanottajat ja lähettää viestin.

Toinen lisätty toiminto oli uuden kokouskutsun lähetys, jonka toteuttamiseksi pöytäkirjapohjaan luotiin ”Lähetä kokouskutsu”-komentopainike. Komentopainike käynnistää siihen liitetyn makron, joka avaa Outlook:ssa uuden kokouskutsun luomisen. Tämän jälkeen käyttäjä lisää siihen itse kokouksen aiheen, mahdollisen saatetekstin sekä kutsuttavat ja lähettää kokouskutsun.

## 6.8 Lync-pikaviestiohjelmiston ominaisuudet

Lync-pikaviestiohjelmistosta löytyi monia eri perustoimintoja, jotka helpottavat ja tehostavat kokousta. Näiden lisäksi pikaviestiohjelmistossa oli myös muita toimintoja, jotka jäävät usein vähäarvoiselle huomiolle, koska toiminnoista ei tiedetä, vaikka ne ovat helposti käytettävissä. Seuraavana selvitetään sähköisissä kokouksissa käytettäviä hyödyllisiä toimintoja.

### **Tilatiedot ja osallistujan vaimennus**

Käyttäjän tilatieto näyttää onko hän parhaillaan tavoitettavissa. Lisäksi tilatietoa voi tarkentaa jos käyttäjä on juuri sähköisessä kokouksessa, jokin muu tärkeä asia on kesken tai meneillään on puhelu. Kokousasetuksiin on mahdollista määrittää käyttöoikeuksia, joiden avulla kaikki tai jonkin yksittäisen osallistujan pystyy tarvittaessa vaimentamaan.

### **Pikaviestin lähettäminen**

Sähköisen kokouksen aikana on mahdollista lähettää toiselle osallistujalle tai kenelle muulle tahansa, joka on tavoitettavissa pikaviestiohjelmistolla, pikaviestit jota muut

osallistujat eivät näe. Pikaviestillä on mahdollista lähettää tekstin lisäksi myös kuva tai tiedosto. (Microsoft – Officen ohje ja koulutus, 2016, Lync 2013 perustoiminnot.)

### **Työpöydän tai ohjelman jakaminen**

Tietokoneelta voi esittää tietoa jakamalla työpöydän, jolloin sähköisen kokouksen osallistujat näkevät kaiken mitä työpöydällä tapahtuu. Siinä tapauksessa jos halutaan rajoittaa näkymää, niin voidaan jakaa ainoastaan jonkin määrätyn ohjelman sisältö, esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelman, jolloin kokouksen osallistujat eivät näe mitään muuta tietokoneelta. (Microsoft – Officen ohje ja koulutus, 2016, Lync 2013 perustoiminnot.)

### **PowerPoint-esitys**

Käyttämällä PowerPoint-dioja on mahdollista pitää esitys, jonka avulla voidaan hyödyntää huomautusten lisäämistyökaluja, muistiinpanoja tai esittäjän vaihtamista. Huomautusten lisäämistyökaluista löytyy monia hyödyllisiä toimintoja, kuten virtuaalinen laserosoitin, kynä vapaaseen piirtämiseen ja korostuskynä halutun kohdan korostamiseen. Sähköisen kokouksen osallistujat voivat myös ladata diat omalle tietokoneelleen kokouksen jälkeen, jos heille on annettu siihen latausoikeus. (Microsoft – Officen ohje ja koulutus, 2016, PowerPoint-diojen jakaminen Lync-kokouksessa.)

### **Hallinnointioikeus**

Useissa sähköisen kokouksen tilanteissa on käytännöllistä antaa jaetun työpöydän tai ohjelman hallinnointioikeus jollekin toiselle osallistujasta. Tällöin toinen osallistuja voi käyttää jaettua näkymää samalla tavoin kuin omaa tietokonettaan. Tästä voi olla apua jonkin ohjelmiston käytössä tai esimerkiksi muistiota kirjoitettaessa.

### **Kysely**

Sähköisten kokousten aikana pystyy laatimaan kyselyjä, joihin kokouksiin osallistujat voivat vastata äänestämällä haluamaansa vaihtoehtoa omalle näytölle ilmestyvästä kyselystä. Tämä on nopea ja helppo tapa kerätä tietoa sekä aktivoida osallistujia.

## **Luonnoslehtiö**

Muistiinpanoja varten ohjelmistosta voi avata luonnoslehtiöstä tyhjän sivun, jota kaikki sähköisen kokouksen osallistujat pystyvät yhdessä muokkaamaan. Luonnoslehtiöön voi myös piirtää ja siinä on mahdollista käyttää eri värejä.

## **Kokouksen tallentaminen**

Sähköiset kokoukset ovat mahdollista tallentaa tietokoneelle kenen tahansa osallistujan toimesta. Taltioinnissa tallentuvat kokouksen video, ääni, näyttöjen jakaminen, pikaviestintä, luonnoslehtiö, kyselyt ja PowerPoint-esitykset. Tallennus tapahtuu MP4-muotoon, jonka voi myöhemmin lähettää toisille osallistujille tai tallentaa taltioinnin jaettuun verkkosijaintiin toisten nähtäväksi. Tallentamisessa tulee huomioida, että Lync-tallenne ei ole videokameralatuinen, vaan se on heikompi tasoinen tallenne. (Microsoft – Officen ohje ja koulutus, 2016, Lync-kokouksen tallentaminen ja toistaminen.)

## 7 Pohdinta

### 7.1 Yleistä tutkimuksen tavoitteista ja tuloksista

Tutkimuksen mielenkiintoisiin tavoitteisiin kuuluivat sähköisten kokouskäytäntöjen nykytilan kartoitus ja sähköisten kokousten kehityskohtien löytäminen. Saimme huomata, kuinka sähköinen osallistuminen kokouksiin on jo paljon suositumpi vaihtoehto kuin perinteinen fyysinen läsnäolo kokouksessa paikanpäällä. Sähköisyys on helpottanut ja nopeuttanut kokousten järjestämistä sekä kokouksiin osallistumista siinä määrin, että sähköisten kokousten määrä on kasvanut huomattavasti. Tämä on myös mahdollistanut kaikkien työntekijöiden osallistumisen sellaisiin kokouksiin, joissa he eivät ole välttämättä voineet aikaisemmin olla mukana sekä sen, että nykyään työntekijöillä on enemmän aikaa osallistua kokouksiin. Liika on kuitenkin aina liikaa, mitä enemmän käytetään aikaa kokouksiin osallistumisiin, sitä kehnommiksi kokousten laatu muuttuvat.

Sähköisten kokousten kehityskohtien löytämiseksi lomakekyselyllä toteutettu tutkimus oli hyvä vaihtoehto. Lomakekyselyn neljä avointa kysymystä saivat kyselyn mielenkiintoisemmaksi kuin pelkkä monivalintakysymyskysely olisi ollut. Avoiimiin kysymyksiin saatiin runsaasti vastauksia ja niiden avulla onnistuttiin löytämään sähköisten kokousten oleelliset kehityskohdat sekä keräämään tietoa sähköisten kokousten hyvistä ja huonoista puolista. Parhaat palautteet ja kokemukset sähköisistä kokouksista sekä niiden kokouskäytännöistä saatiin suoraan niiden osallistujilta, kuten tämän opinnäytetyön tutkimuksessa voitiin huomata. Esiin tulleita kehityskohtia ja haittapuolia olisi hoidettavissa kuntoon niihin täsmennetyllä koulutuksella ja osa varmasti korjaantuu itsestään käyttökokemuksen lisääntyessä. Jotkin löydettyistä kehityskohdista voivat vaatia nykyisten kokouskäytäntöjen muuttamista niihin käytettävissä olevien voimavarojen mukaisesti. Käytettävät ohjelmistot ovat aluksi käyttäjilleen uusia ja tuntemattomia, joihin perehtyminen ei mahdollisesti onnistu pelkästään koulutuksen seuraamisen avulla. Tutkimuksen yksittäisissä vastauksissa toivottiin enemmän videokuvan hyödyntämistä sähköisissä kokouksissa, mutta se kuormittaa enemmän tietoliikenneyhteyksiä, jonka seurauksena voi tulla suorituskykyongelmia.

Toimintojen ja oman osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi, jonka tavoitteena on parantaa tuloksellisuutta.

Opinnäytetyön tavoitteisiin kuuluvan etätyöskentelyn tarkastelu onnistui kiitettävästi. Etätyön tekeminen oli useilla työntekijöillä säännöllistä ja he kokivat saavansa siitä paljon etuja. Etätyötä pitivät myös sitä satunnaisesti käyttävät työntekijät hyvänä etuna työssään. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan pitäneet etätyöstä, eikä osalla ollut aikomusta edes tehdä sitä. Etätyön tekeminen on täysin vapaaehtoista ja se ei välttämättä sovi kaikille. Etätyöskentely vaatii vapaa-ajan erottamista työstä ja hyvää itsekuria. Useat työtehtävistä voidaan jo hoitaa ilman varsinaisella työpaikalla läsnäoloa ja samalla se tukee etätyöskentelyn määrän kasvua sekä sillä on myönteinen vaikutus työssäjaksamiseen.

Sähköisiä kokouksia varten uuden pöytäkirjapohjan tekeminen nähtiin lopulta tarpeettomaksi, joka oli yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista. Nykyinen kokouksissa käytettävä pöytäkirjapohja oli jo tarpeeksi kattava. Siihen kuitenkin rakennettiin kaksi hyödyllistä toiminnollisuutta, joiden avulla käyttäjä voi helposti lähettää pöytäkirjan sähköpostitse kokoukseen osallistujille ja luoda uuden kokouskutsun. Toiminnollisuudet toteutettiin makrojen avulla, joita on mahdollista kirjoittaa Microsoft Office –ohjelmissa käytettävissä olevan Visual Basic –ohjelmointikielen avulla. Makrojen käyttö jää useimmiten hyödyntämättä, vaikka niillä on mahdollista tehostaa Office-ohjelman käyttöä, esimerkiksi automatisoimalla jokin toistuva tehtävä tai yksinkertaistaa jotain työlästä tehtävää. Tavoitteisiin kuului myös sähköisen kokouksen kulun prosessikuvauksen laatiminen, jossa onnistuttiin tekemään siitä yleismallinen muitakin pidettäviä kokouksia varten. Sähköisissä kokouksissa toimitaan usein hyvin joustavasti ja erilaisten kokouskäytäntöjen mukaisesti. Laaditusta prosessikuvauksesta selviää hyvin, minkälaista kaavaa kokousten pitäisi noudattaa, joka on yhtenä edellytyksenä kokouskäytäntöjen yhtenäistämiseksi.

Valtion yhteisen viestintäratkaisun tarkastelussa saatiin selkeä kokonaiskuva osa-alueista, joista se koostuu sekä niiden sisällöstä. Tarjolla olevista osa-alueista voi hankkia vain tarvitsemansa toiminnon edellytykset käyttöön, mikä selkeyttää kustannusten muodostumista. Tarkasteltu viestintäratkaisu on tarjolla vain valtionhallinnon organi-



saatioille, joten yksityisten on mietittävä muita ratkaisuja. Viestintäratkaisussa käytettävän Lync-pikaviestiohjelmiston kokouskäytössä tarvittavat toiminnot saatiin selvitettyä. Kaikista käytettävistä toiminnoista ei kokenutkaan käyttäjä ole välttämättä tietoinen jos ei ole aikaisemmin sellaisesta kuullut tai tarvinnut sitä käyttää, vaikka ne löytyvät ohjelmistosta hyvin helposti. Usein työpaikalla tyydytään käyttämään ohjelmistojen toimintoja, joista on ennestään kerrottu, eikä muita toimintoja lähdetä omatoimisesti selvittämään enempää.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimukselta vaadittiin korkeaa reliabiliteettia eli luotettavuutta. Tutkimuksessa oli tärkeää etteivät sen tulokset olleet sattumanvaraisia ja tarvittaessa tutkimuksen toistettavuus samanlaisin tuloksin olisi ollut mahdollista. Osaltaan näiden vaatimusten johdosta tutkimuksen kysymykset olivat huolellisesti suunniteltuja. Tutkimuksen aikana oltiin poikkeuksellisen tarkkana, ettei virheitä päässyt tapahtumaan tutkimustulosten keräämisessä, käsittelyssä tai niiden tulkitsemisessä. Tutkimuksen perusjoukon koko oli suuruudeltaan täysin riittävä, eikä koko aiheuttanut ongelmia, vaikka kyselyyn vastaamatta jättäneiden määrä oli 24 % tutkimuksen kohteena olevasta ryhmästä. Luotettavien tulosten takaamiseksi varmistettiin, että kohderyhmän henkilöt edustivat kaikkia tutkimukseen kuuluvia ryhmiä, kuten esimiestehtävässä työskenteleviä. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 28.)

Lomakekysely toimitettiin 185 henkilölle, joista 45 henkilöä ei vastannut siihen. Vastausprosentiksi tutkimukselle muodostui 76 % ja näin ollen kato oli kiitettävän alhainen. Tutkimuksen vastausprosentti oli siis hyvää tasoa ja se antoi tutkimuksen tuloksille luotettavuutta. Itse kuuluun tätä opinnäytetyötä tehdessä tutkimuksen kohderyhmän joukkoon, jonka lähes kaikki muut tutkittavat henkilöt olivat vähintään nimeltään tunnettuja, joten tällä voi olla myönteinen vaikutus vastausprosenttiin.

## 7.3 Jatkokehitysehdotukset

Toimintoja ja käytännön työtä pyritään yhä enemmän sähköistämään, kehittämään ja niiden avulla uudistamaan niitä sekä osaan toiminnoista voidaan hakea ratkaisua ul-

koistamalla se. Sähköisen osaamisen lisääntyessä harjaannutaan ja totutaan tekniikkaan sekä eri ohjelmistojen käyttöön, joka vähentää sähköisyyden kielteistä asennetta ja siitä saatuja kokemuksia. Olisi mielenkiintoista toteuttaa tämä tutkimus myöhemmin uudelleen jatkotutkimuksena samoille tutkimuksen kohderyhmän henkilöille ja vertailla tuloksia toisiinsa. Uskon, että sähköiset kokoukset tulevat kasvattamaan suosiotaan vieläkin enemmän ja useat haittapuolet saadaan korjattua. Käytäntöjen ja työkalujen kehittyessä voi ilmetä uusia haittapuolia, mutta minkälaisia?

Tutkimuksessa ei analysoitu miesten ja naisten välisiä vastauksia keskenään, eikä vastaajan ikää liitetty vastaukseen. Tutkimuksessa haluttiin säilyttää täysi anonymiteetti, mutta olisi voinut olla mielenkiintoista tarkastella eri sukupuolten vastausten mahdollisia eroja kysymyksiin. Lomakekyselyyn vastaajista suurin osa oli naisia 63 % osuudella sekä myös kaikista kohderyhmän henkilöistä naisten osuus oli 59 %. Tämäkin ero olisi mielenkiintoista nähdä myöhemmin toteutetussa jatkotutkimuksessa.

## Lähteet

- Aatola, O. 2000. Yhteispalvelupisteen kehittäminen. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala.
- Fried, J. & Heinemeier Hansson, D. 2014. Etänä – toimistoa ei tarvita. Kauppakamari.
- Goldblatt, S. 2012. The complete guide to greener meetings and events. Canada: Wiley.
- Hakala, J. T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. – 16. p. Helsinki: Tammi.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen Tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita.
- Höglund, K. 2015. Kokoukset kuntoon!. Helsinki:BoD
- Kokoustekniikka osana kokoustaitoa. Puheviestinnän verkkomateriaali. 2005. Kielikompassi. Toim. Stoor, M. , Kaartinen, M. & Juntunen, M. K. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston kielikeskus. Viitattu 1.12.2016. [https://kielikompassi.jyu.fi/uploads/document\\_userfiles/kokoustekn/index.htm](https://kielikompassi.jyu.fi/uploads/document_userfiles/kokoustekn/index.htm)
- Kortejärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.
- Koski, R. & Korteso, K. 2012. Kokousten seitsemän kuolemansyntiä. Helsinki: Talentum.
- Kvanti – Kvantitatiivisten eli määrällisten menetelmien ohjeita. 2016. Kvanti verkkosivut. Viitattu 10.10.2016. <https://kvanti.wikispaces.com/Kvanti>, Tutkimusprosessi.
- Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOY.
- Microsoft – Officen ohje ja koulutus. 2016. Lync-kokouksen tallentaminen ja toistaminen. Viitattu 1.12.2016. <https://support.office.com/fi-fi/article/Lync-kokouksen-tallentaminen-ja-toistaminen-811e7e25-3e7f-4998-8b93-5c60493307f1>
- Microsoft – Officen ohje ja koulutus. 2016. Lync 2013 perustoiminnot. Viitattu 1.12.2016. [https://support.office.com/fi-fi/article/Lync-2013-n-perustoiminnot-5f5e799c-88ea-4485-a890-b42abe7f0f35#\\_\\_toc256078351](https://support.office.com/fi-fi/article/Lync-2013-n-perustoiminnot-5f5e799c-88ea-4485-a890-b42abe7f0f35#__toc256078351)
- Microsoft – Officen ohje ja koulutus. 2016. PowerPoint-diojen jakaminen Lync-kokouksessa. Viitattu 1.12.2016. <https://support.office.com/fi-fi/article/PowerPoint-diojen-jakaminen-Lync-kokouksessa-66962005-29ab-42a0-b3dc-686603b58517>
- TechTerms – Technical terms. 2016. TechTermsin verkkosivut. Viitattu 17.10.2016. <http://techterms.com/definition/remoteaccess>
- Valtiokonttori – Valtion yhteinen viestintäratkaisu (VYVI). 2012. Slidesharen verkkosivut. Viitattu 10.10.2016. <http://www.slideshare.net/Valtiokonttori/valtion-yhteinen-viestinratkaisu-vyvi-valtion-itpalvelukeskus>

Valtori – Viestintäratkaisu Vyvi. Valtorin verkkosivut. 2016. Viitattu 10.10.2016. [Http://www.valtori.fi](http://www.valtori.fi), Palvelut, Työskentely-ympäristön palvelut, Viestintäratkaisu Vyvi, Palveluesite.

Verohallinto – Verotuksen historiaa Suomessa. 2016. Verohallinnon verkkosivut. Viitattu 20.5.2016. [Http://www.vero.fi](http://www.vero.fi), Tietoa Verohallinnosta, esitysmateriaalit, verotus Suomessa.

## Liitteet

Liite 1. Sähköpostiviesti tutkimuksesta

Hyvä Vastaanottaja!

Käytähän aikaasi pari minuuttia tämän lukemiseen ja vastaamiseen, Kiitos!

Suoritan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Teknologiaosaamisen johtamisen tutkinto-ohjelmaa (insinööri ylempi AMK) ja teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä sähköisen kokouskäytännön kehittämisestä tänne Verohallintoon.

Tämän tutkimuskyselyn avulla pyrin kartoittamaan sähköisten kokousten nykytilan-  
netta sekä löytämään kehitys-/ongelmakohtia.

Teen tämän tutkimuskyselyn vain Verohallinnon Tietohallintoyksikön henkilöstölle.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä sekä siten ettei yksittäisen  
henkilön antamia vastauksia voi erottaa.

Tarvitsen siis äärimmäisen arvokasta apuasi saadakseni opintoni valmiiksi!

Pyydän sinua vastaamaan linkistä löytyvään kyselyyn mahdollisimman pian mutta vii-  
meistään 13.4.2016.

<https://www.webropolsurveys.com/S/28782199583D61D1.par>

Mikäli sinulle tulee jotakin kysyttävää, voit soittaa tai lähettää minulle sähköpostia.

Kiitoksia jo etukäteen vastauksistasi!

Ystävällisin Terveisin, Keijo

-----  
Keijo Dimitrow

Tietohallinto, Jatkuvat palvelut

etunimi.sukunimi@vero.fi

Puh. XXX XXX XXXX

## Liite 2. Kyselylomake

**Sähköisen kokouskäytännön kehittäminen  
Tutkimuskysely****SÄHKÖISET KOKOUKSET**

Valitse yksi väittämistä.

**1. Osallistun kokoukseen mieluiten... \***

- ☐ 1. sähköisesti
- ☐ 2. olemalla paikanpäällä
- ☐ 3. en osaa sanoa

**2. Minulla on sähköisiä kokouksia... \***

- ☐ 1. 5 kertaa viikossa tai useammin
- ☐ 2. 2-4 kertaa viikossa
- ☐ 3. kerran viikossa
- ☐ 4. harvemmin

**3. Sähköinen kokoukseni kestää keskimäärin... \***

- ☐ 1. alle tunnin
- ☐ 2. 1-2 tuntia
- ☐ 3. 2-3 tuntia
- ☐ 4. yli 3 tuntia

**4. Saatko mielipiteesi tuotua julki sähköisissä kokouksissa? \***

- ☐ 1. aina
- ☐ 2. toisinaan
- ☐ 3. harvoin
- ☐ 4. en ollenkaan

**5. Tutustutko sähköisen kokouksen aiheeseen tai materiaaliin ennen sen alkamista? \***

- ☐ 1. aina
- ☐ 2. toisinaan
- ☐ 3. harvoin
- ☐ 4. en ollenkaan

**6. Mielestäni sähköiset kokoukset ovat tehokkaampia ja informatiivisempia kuin tavalliset kokoukset. \***

- ☐ 1. kyllä
- ☐ 2. ei
- ☐ 3. en osaa sanoa

**7. Voit valita useamman väittämän. Kun olen sähköisessä kokouksessa...**

- ☐ 1. keskittymiseni herpaantuu helposti
- ☐ 2. teen samalla muita töitä
- ☐ 3. keskityn vain meneillä olevaan kokoukseen enkä tee samalla muuta
- ☐ 4. olen yleensä paikalla loppuun asti
- ☐ 5. lähdän usein kesken kokouksen pois

**8. Montako osallistujaa sähköisessä kokouksessasi on keskimäärin? \***

- ☐ 1. 2-4
- ☐ 2. 5-7
- ☐ 3. 8-10
- ☐ 4. yli 10

**ETÄTYÖ**

Valitse yksi väittämistä.

**9. Pystyn osallistumaan sähköisiin kokouksiin myös etänä, esimerkiksi kotoani. \***

- ☐ 1. kyllä
- ☐ 2. kyllä, mutta en ole tehnyt sitä
- ☐ 3. en

**10. Voit valita useamman väittämän liittyen etätyöhön kotona.**

- ☐ 1. kotona saan paremman työrauhan kuin työpaikalla
- ☐ 2. työtehoni on suurempi tehdessäni etätyötä kotona
- ☐ 3. etätyön hyödyt/edut vahvistavat työmotivaatiotani
- ☐ 4. teen joskus etätyötä vapaa-ajallani
- ☐ 5. en koe suuria eroja etätyössä kotona ja työssä työpaikalla
- ☐ 6. en ole tehnyt etätyötä kotona

**11. Etätyössä käytettävä teknologia (laitteet, ohjelmistot, yhteys) on käytettävyydeltään... \***

- ☐ 1. helppoa
- ☐ 2. vaikeaa
- ☐ 3. en osaa sanoa

**12. Etätyössä käytettävä teknologia (laitteet, ohjelmistot, yhteys) on toimivuudeltaan... \***

- ☐ 1. yleensä toimivaa

- ☐ 2. kohtaan joskus ongelmia
- ☐ 3. kohtaan usein ongelmia
- ☐ 4. en osaa sanoa

### **AVOIMET KYSYMYKSET**

Anna vastauksesi kirjoittamalla tekstikenttään.

**13. Mitä etuja/hyviä puolia mielestäsi on sähköisissä kokouksissa?**

**14. Mitä haittoja/huonoja puolia mielestäsi on sähköisissä kokouksissa?**

**15. Kehitysehdotukseni sähköisiin kokouksiin.**

**16. Mieleni etätyöstä.**

### **VASTAAJAN TAUSTATIEDOT**

Valitse yksi väittämistä.

**17. Sukupuoli \***

- ☐ 1. mies
- ☐ 2. nainen

**18. Ikä \***

- ☐ 1. alle 25 vuotta



- ☐ 2. 25-34 vuotta
- ☐ 3. 35-44 vuotta
- ☐ 4. 45-54 vuotta
- ☐ 5. 55 vuotta tai enemmän

**19. Toimitko esimiestehtävissä \***

- ☐ 1. kyllä
- ☐ 2. en

## Liite 3. Pöytäkirjapohja



Yksikkö  
Yksikkö/Projekti  
Laatija

PÖYTÄKIRJA nro  
1.1.2017

Sivu 1 / 1

Versio 1.1

**Aihe**

**Aika**

**Paikka**

**Läsnä**

**Poissa**

#### Asia

**Esitys** Oikean tekstityylin päätösesitystä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter. Jos et tarvitse kohtia "Esitys" ja "Päätös", voit poistaa ne tästä pöytäkirjapohjasta.

**Päätös** Oikean tekstityylin päätöstekstiä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter.

#### Asia

**Esitys** Oikean tekstityylin päätösesitystä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter. Jos et tarvitse kohtia "Esitys" ja "Päätös", voit poistaa ne tästä pöytäkirjapohjasta.

**Päätös** Oikean tekstityylin päätöstekstiä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter.

#### Asia

**Esitys** Oikean tekstityylin päätösesitystä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter. Jos et tarvitse kohtia "Esitys" ja "Päätös", voit poistaa ne tästä pöytäkirjapohjasta.

**Päätös** Oikean tekstityylin päätöstekstiä varten saat valitsemalla yläreunassa olevasta valikosta tyylin Esitys- ja päätösteksti Vero. Aloita uusi kappale painamalla Enter.

Lähetä pöytäkirja

Lähetä kokouskutsu